RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2010 • 2011

Commission d'accès
à l'information
du Québec

Ce rapport est disponible sur le site Internet de la Commission d'accès à l'information à l'adresse suivante : www.cai.gouv.qc.ca

Le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes et n'est utilisé que pour alléger le texte.

La reproduction ou la traduction sont autorisées, à la condition que la source soit indiquée.

Dépôt légal - 2011
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN : 978-2-550-63715-8 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-63716-5 (version PDF)

CAI-RAA-001-08-F

© Gouvernement du Québec 2011

Québec, décembre 2011

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1er étage, bureau 1.30
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

Conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1), je suis heureux de vous transmettre le Rapport annuel de gestion de la Commission d'accès à l'information pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2011.

Ce rapport rend compte des activités de l'organisme durant la période du 1er avril 2010 au 31 mars 2011.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre responsable de la Réforme des institutions démocratiques
et de l'Accès à l'information,

ORIGINAL SIGNÉ
Yvon Vallières

Québec, décembre 2011

Monsieur Yvon Vallières
Ministre responsable de la Réforme des institutions démocratiques
et de l'Accès à l'information
875, Grande Allée Est
2e étage, Bureau 2.600
Québec (Québec) G1R 4Y8

Monsieur le Ministre,

C'est avec plaisir que je vous transmets le Rapport annuel de gestion de la Commission d'accès à l'information.

Ce rapport rend compte des activités de la Commission durant la période s'échelonnant du 1er avril 2010 au 31 mars 2011. Si vous le souhaitez, nous demeurons à votre disposition pour apporter des précisions concernant ces activités et les résultats atteints au cours de l'exercice.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma considération.

Le président,

ORIGINAL SIGNÉ
Jean Chartier

TABLE DES MATIÈRES

1. **Mot du président** 12

2. **Déclaration attestant la fiabilité des données et des contrôles afférents** 15

3. **Présentation générale de la Commission** 17
   - La mission 18
   - La vision 18
   - Les valeurs 18
   - Les principales activités 18
   - La structure organisationnelle 20
   - Organigramme 22

4. **Faits saillants de l'exercice 2010-2011** 23

5. **Sommaire des principaux résultats** 30

6. **Présentation des résultats relatifs aux engagements pris dans le Plan stratégique 2009-2012** 33
   - **Enjeu 1** Le développement des connaissances des citoyens, des entreprises et des organismes à l'égard de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels 33
   - **Orientation 1** Faire connaître, promouvoir et appliquer les principes d'accès aux documents des organismes publics et de protection des renseignements personnels partout au Québec 33
   - **Enjeu 2** Des activités juridictionnelles et de surveillance opportunes et de qualité 39
   - **Orientation 2** Offrir des services de qualité répondant aux attentes de la clientèle 39
   - **Enjeu 3** Des ressources humaines spécialisées appuyées par des outils performants 54
   - **Orientation 3** Assurer la performance de la Commission en misant sur la compétence des personnes et l'utilisation judicieuse des technologies 54

7. **Présentation des résultats au regard des engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyens** 57

8. **Utilisation des ressources** 62

9. **Autres exigences** 67
   - Article 21.1 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé 67
   - Accès à l'information et protection des renseignements personnels 67
   - Diffusion de l'information 67
   - Demandes d'accès 68
   - Sensibilisation et formation 69
   - Mesures prises pour répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec 69
   - Emploi et qualité de la langue française 69

Éthique et déontologie des membres de la Commission 69
Allégement réglementaire et administratif 69
Accès à l'égalité en emploi 70
Développement durable et changements climatiques 74
Politique de financement des services publics 74
Directive sur la gestion des ressources informationnelles 74
Nouvelles règles pour les bonis au rendement 74

Annexes **75**

Annexe I
Liste des activités de la Commission d'accès à l'information en 2010-2011 75

Annexe II
Tableaux statistiques complémentaires des activités de la Commission 77

Annexe III
Code de déontologie des membres de la Commission d'accès à l'information 81

Annexe IV
Sommaire du Plan stratégique 2009-2012 85

LISTE DES TABLEAUX

La fonction juridictionnelle

Évolution annuelle du nombre de dossiers juridictionnels reçus et traités 39
Évolution annuelle du nombre de dossiers juridictionnels en traitement 40
Répartition du nombre d'audiences selon la région administrative 41
Évolution annuelle du nombre de décisions juridictionnelles rendues 41
Évolution annuelle du délai moyen de délibéré de la section juridictionnelle 42
Évolution annuelle du délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels clos par décision, sans remise 43
Évolution annuelle du délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels clos par décision, avec remise 43
Évolution annuelle du nombre de dossiers inscrits au rôle d'audiences 45
Évolution annuelle du délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels clos par médiation 46
Évolution du nombre de dossiers réglés par les parties par médiation 47

La fonction de surveillance

Évolution annuelle du nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique 48
Évolution annuelle du nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique en traitement 49
Évolution annuelle du délai moyen de traitement des demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique 50
Évolution annuelle du nombre de plaintes 51
Évolution du nombre de plaintes en traitement 52
Évolution annuelle du délai moyen de traitement des plaintes 52

Les ressources de la Commission

Répartition de l'effectif autorisé par catégorie d'emplois à la fin des cinq derniers exercices 62

Effectif en poste selon la catégorie d'emploi et le lieu de travail 63

Répartition de l'effectif, au 31 mars 2011, par unité administrative 63

Dépenses 65

Nature des demandes d'accès 68

Demandes d'accès traitées par la commission en 2010-2011 68

Programme d'accès à l'égalité

Embauche totale au cours de la période 2010-2011 70

Nombre d'employés réguliers en place au 31 mars 2010 70

Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2010-2011 70

Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs 71

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année 71

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emplois à la fin mars 2011 72

Taux d'embauche des femmes 2010-2011 par statut d'emploi 73

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2011 73

L'ensemble des activités de la Commission

Sommaire des principaux résultats 30

Demandes de renseignements en 2010-2011 59

Délai de réponse aux appels téléphoniques 60

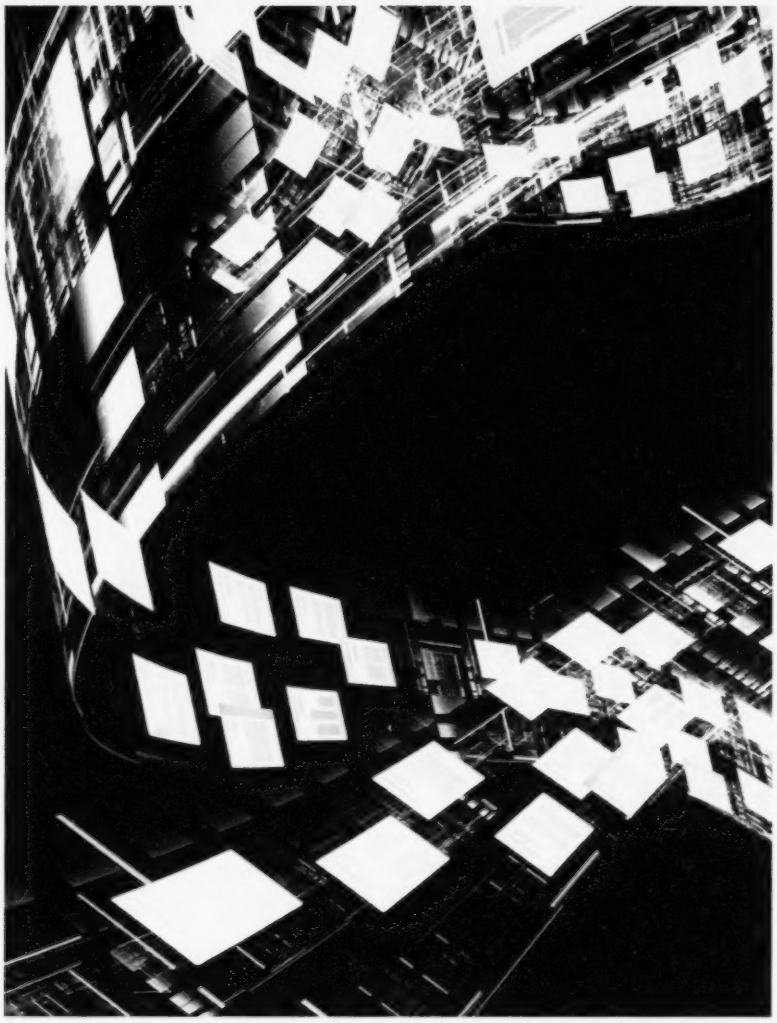
Bonis versés au cours de l'exercice 2010-2011 pour la période du 1er avril 2009 au 31 mars 2010 74

La liste des activités de la Commission en 2010-2011 (annexe 1) 76

Évolution annuelle du nombre de demandes dans toutes les catégories d'activités (annexe 2) 78

Évolution annuelle du nombre de demandes reçues, par secteur (annexe 2) 78

Évolution annuelle du nombre de demandes reçues, par sujet (annexe 2) 79



« Au moment de déposer le présent rapport annuel de gestion, le rapport quinquennal 2011 de la Commission "Technologies et vie privée : à l'heure des choix de société" a été déposé à l'Assemblée nationale. »

AU RYTHME DE L'ÉVOLUTION

MOT DU PRÉSIDENT

C'est avec beaucoup de fierté que je vous présente le Rapport annuel de gestion de la Commission d'accès à l'information pour l'exercice 2010-2011. Je vous invite à prendre connaissance des résultats présentés dans ce rapport. Vous pourrez y constater l'importance des activités et des enjeux qui interpellent la Commission.

J'ai accédé à la présidence de la Commission au tout début de 2011, conscient de l'envergure du défi, mais heureux de me porter au service de l'organisme. Aujourd'hui, je suis fier de diriger une organisation qui, depuis bientôt trente ans, s'est démarquée dans l'administration publique par la qualité et la rigueur de ses interventions dans les domaines de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. D'un naturel tourné vers l'avenir, je suis aussi très conscient des défis importants qui attendent la Commission au cours des prochaines années.

Je tiens à remercier Me Jacques Saint-Laurent qui a exercé la fonction de président d'octobre 2004 à décembre 2010 et dont le passage à la Commission aura contribué de façon marquée à la promotion de la transparence dans les organismes publics. Son leadership, son engagement et le travail exceptionnel qu'il a accompli resteront très certainement une source d'inspiration. Au cours de ces années, il a su s'entourer d'une équipe dévouée et professionnelle sur qui j'ai le privilège de pouvoir compter à mon tour. Les résultats que nous présentons témoignent de sa réussite à coordonner nos nombreuses activités dans le meilleur intérêt de la population.

Lors de mon entrée en fonction, j'ai également succédé à Me Saint-Laurent à la présidence de l'Association Francophone des Autorités de Protection des Données personnelles (AFAPDP), une responsabilité dont je suis très fier. Depuis 2007, 7 états francophones se sont dotés d'une législation nationale en matière de protection des données personnelles et sont venus rejoindre les états membres de l'association. L'AFAPDP les a accompagnés dans cette démarche et poursuit la promotion du droit à la protection des données personnelles dans les États de la francophonie.

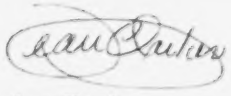
Je me dois de souligner également le départ d'une commissaire, Me Guylaine Henri, dont le mandat s'est terminé au printemps 2011. Me Henri a appuyé la réalisation de la mission de la Commission en soutenant le respect des droits dont elle avait la surveillance et je tiens à l'en remercier très sincèrement.

L'un des événements les plus marquants de la dernière année aura été la nomination, par l'Assemblée nationale, de trois nouveaux commissaires. Il s'agit de Me Alain Morissette, en poste à Québec, de Me Diane Poitras et de Me Lina Desbiens, au bureau de Montréal. Cet ajout d'effectifs augmente à sept le nombre de commissaires en fonction à la Commission, ce qui favorisera très certainement l'atteinte des objectifs fixés dans la planification stratégique 2009-2012.

Au chapitre des réalisations de la Commission pour l'exercice financier 2010-2011, il faut souligner les efforts investis dans certains projets d'envergure. En effet, pendant la dernière année, une équipe a permis à la Commission de produire son rapport quinquennal 2011 Technologies et vie privée à l'heure des choix de société. Des enjeux majeurs en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels ont été soigneusement étudiés afin de mettre de l'avant des recommandations qui reflètent les préoccupations des citoyennes et des citoyens d'aujourd'hui.

La Commission a poursuivi ses efforts dans la mise en place d'un nouveau système de gestion des dossiers : SISTA Cassiopée. En collaboration avec la Commission des lésions professionnelles et la Régie du logement, ce projet d'envergure consiste à doter nos tribunaux administratifs d'un système de gestion des dossiers personnalisé et durable qui répond aux besoins particuliers de nos organismes respectifs. Il s'agit d'une amélioration notable pour le fonctionnement de la Commission qui aura un effet positif sur le traitement des dossiers et sur le service aux citoyens.

Tout au long de cette dernière année dont le présent rapport constitue le bilan, j'ai pu compter sur la compétence et le dévouement du personnel et des membres de la Commission. Je profite de l'occasion pour les remercier très sincèrement pour le travail remarquable accompli.



Jean Chartier

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ

DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

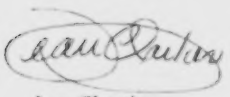
Les résultats et les renseignements contenus dans le Rapport annuel de gestion 2010-2011 de la Commission d'accès à l'information relèvent de ma responsabilité. J'atteste l'exactitude et la fiabilité des données contenues dans ce rapport.

À ma connaissance, le présent rapport annuel de gestion :

- décrit fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de la Commission;
- présente les résultats obtenus au regard des engagements pris dans le Plan stratégique 2009-2012;
- présente les résultats des engagements pris relativement à la Déclaration de services aux citoyens;
- présente ses données financières.

Je déclare que les données, l'information et les explications contenues dans ce rapport annuel de gestion correspondent à la situation de la Commission d'accès à l'information telle qu'elle se présentait au 31 mars 2011.

Le président,



Jean Chartier

Québec, décembre 2011

PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE LA COMMISSION

La Commission d'accès à l'information est instituée en 1982 lors de l'adoption de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q., c. A-2.1 (ci-après, Loi sur l'accès). La création de la Commission est le résultat d'une préoccupation grandissante à l'égard des enjeux reliés à la protection des renseignements personnels et à l'accès à l'information. Les membres de la Commission sont nommés pour une durée d'au plus cinq ans par l'Assemblée nationale, sur proposition du premier ministre, par résolution approuvée par au moins les deux tiers de ses membres.

LA MISSION

La mission de la Commission d'accès à l'information consiste à promouvoir l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels dans les secteurs public et privé, en assurer la surveillance et décider des demandes de révision et d'examen de mésentente qui lui sont présentées.

LA VISION

La Commission se distingue par son expertise, sa performance et son influence.

LES VALEURS

La Commission privilégie quatre valeurs pour accomplir sa mission.

- **Respect :** Chaque personne fait preuve de courtoisie et de discrétion dans l'exercice de ses fonctions.
- **Impartialité :** Chaque personne fait preuve de neutralité et d'objectivité.
- **Efficience :** Chaque personne privilégie la qualité des services, tout en faisant preuve de diligence, et en utilisant de façon judicieuse les ressources et l'information mises à sa disposition.
- **Solidarité :** Les employés, les gestionnaires et les membres de la Commission se supportent les uns les autres et collaborent à la mise en œuvre de la mission.

LES PRINCIPALES ACTIVITÉS

La Loi sur l'accès prévoit les fonctions et pouvoirs de la Commission. Cette dernière est principalement chargée de l'application de cette loi et de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, L.R.Q., c. P-39.1 (ci-après, Loi sur la protection dans le secteur privé). Pour la mise en œuvre des mandats qui lui sont confiés, la Loi sur l'accès partage ces responsabilités entre deux sections à la Commission : une section de surveillance et une section juridictionnelle.

La section de surveillance

Dans le cadre de ses fonctions de surveillance, la Commission, par l'entremise des membres qui y sont affectés et du personnel désigné, est responsable de voir à l'application de la Loi sur l'accès par les organismes publics et de la Loi sur la protection dans le secteur privé par les entreprises. Quelques-unes des activités de la section de surveillance sont spécifiquement visées par la planification stratégique 2009-2012 de la Commission. Il s'agit des activités de promotion, d'enquête, d'inspection et de demande d'autorisation à recevoir communication de renseignements personnels, sans le consentement des personnes concernées, à des fins d'étude, de recherche ou de statistique.

La section de surveillance est ainsi chargée de la promotion de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels. Entre autres, la Commission publie des documents d'information destinés tant aux citoyens qu'aux organismes et aux entreprises en matière d'accès et de protection des renseignements personnels. Les documents peuvent être présentés à titre éducatif et préventif, notamment pour tenter de limiter les atteintes potentielles à la vie privée, ou encore à titre curatif, par exemple pour soutenir les citoyens aux prises avec un problème de vol d'identité.

Les enquêtes menées par la section de surveillance sont amorcées de sa propre initiative ou à la suite d'une plainte déposée par une personne concernée. Elles permettent à la Commission de s'assurer que les organismes et les entreprises respectent les dispositions de la Loi sur l'accès et de la Loi sur la protection dans le secteur privé. La Commission peut faire des recommandations et délivrer des ordonnances au terme de ses enquêtes.

La Commission dispose également de pouvoirs d'inspection. Ces pouvoirs lui permettent, dans un objectif de prévention et de formation, de vérifier le respect des lois qu'elle administre.

La section de surveillance de la Commission examine les demandes d'autorisation à recevoir communication de renseignements personnels, sans le consentement des personnes concernées, à des fins d'étude, de recherche ou de statistique. Lorsque la Commission approuve une demande, l'autorisation peut être assortie de conditions visant à garantir la protection des renseignements personnels sur le plan de la communication, de la conservation, de l'utilisation et de la destruction des renseignements personnels.

Outre les pouvoirs mentionnés ci-haut qui font l'objet d'engagements spécifiques de la planification stratégique 2009-2012, la section de surveillance de la Commission rend des avis en matière de protection des renseignements personnels ou d'accès à l'information dans divers domaines, après avoir été sollicitée ou de sa propre initiative. La Commission assume également l'important rôle de conseiller le législateur concernant les projets de loi qui portent sur l'accès à l'information ou la protection des renseignements personnels. La Commission émet également des avis sur des projets de règlement, des ententes de communication de renseignements personnels, des projets de systèmes d'information et d'autres projets administratifs.

D'autres lois et règlements confèrent des pouvoirs spécifiques à la Commission, tels la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information, portant sur la création de banques de données biométriques, la Loi sur le ministère du Revenu et la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

La section juridictionnelle

La section juridictionnelle comprend le tribunal administratif de la Commission. Elle décide des demandes de révision en vertu de la Loi sur l'accès et des demandes d'examen de mésentente en vertu de la Loi sur la protection dans le secteur privé. Une demande de révision est présentée par une personne à qui un organisme a refusé l'accès à un document administratif ou l'accès à des renseignements personnels qui la concernent ou leur rectification. Une demande d'examen de mésentente est déposée à la Commission par une personne lorsqu'une entreprise a refusé l'accès à des renseignements personnels qui la concernent ou leur rectification.

Les membres affectés à la section juridictionnelle siègent généralement en audiences au cours desquelles les parties impliquées ont l'occasion de faire valoir leurs représentations. Les membres de cette section interviennent également afin de résoudre des questions préliminaires dans le cheminement des dossiers.

La section juridictionnelle met à la disposition des parties un processus de médiation confidentiel, basé sur une démarche libre et volontaire visant à favoriser le règlement à l'amiable des dossiers. Ce processus offre l'avantage aux parties d'accéder gratuitement aux services d'un médiateur qui les guidera dans la recherche de solutions adaptées à leurs besoins et à leurs intérêts. Le règlement de ces dossiers entraîne une réduction des délais dans la mise au rôle d'audiences. En outre, même dans les cas où aucune entente ne peut être conclue entre les parties, l'information fournie par le médiateur peut les aider à circonscrire le débat et à mieux se préparer à l'audience.

LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

En janvier 2011, à la suite du départ de Me Jacques Saint-Laurent, la Commission comptait sur cinq membres nommés par l'Assemblée nationale. Lors de leurs nominations, les membres sont affectés à l'une des deux sections de la Commission pour la durée de leur mandat, sauf pour le président qui intervient à la fois dans les sections de surveillance et juridictionnelle. Les nominations effectuées en juin, faisant passer le nombre de membres à sept, contribueront certainement à ce que l'organisation affiche de meilleurs résultats en lien avec les objectifs de son plan stratégique.

Le siège de la Commission se situe à Québec et elle dispose d'un bureau à Montréal.

Les membres

Au 31 mars 2011, la Commission était composée des membres suivants : Me Jean Chartier, président, Me Christiane Constant, affectée à la section de surveillance, Me Teresa Carluccio, Me Hélène Grenier et Me Guylaine Henri, affectées à la section juridictionnelle. Il arrive qu'un membre soit affecté temporairement à une autre section pour la bonne expédition des affaires de la Commission, ainsi que le prévoit la Loi sur l'accès. Par ailleurs, Me Lina Desbiens, Me Diane Poitras et Me Alain Morissette ont été nommés par l'Assemblée nationale à la Commission en juin 2011 à la section juridictionnelle, faisant passer à sept le nombre de membres de la Commission, puisque Me Guylaine Henri a été nommée à la Commission des lésions professionnelles. Toutefois, l'organigramme de la Commission qui suit présente la situation au 31 mars et ne tient pas compte de ces nouvelles nominations.

Le président dirige et administre les affaires de la Commission. Il assigne les dossiers aux membres des deux sections. Il favorise également la participation des membres à l'élaboration d'orientations générales de la Commission en vue de maintenir un niveau élevé de qualité et de cohérence des décisions. De plus, le président veille au respect de la déontologie et au perfectionnement des membres dans le cadre de leurs fonctions.

Le président et deux autres membres exercent leurs fonctions principalement à Québec alors qu'il y a quatre membres nommés à Montréal. Par ailleurs, les membres de la section juridictionnelle se déplacent régulièrement afin de tenir des audiences et ainsi permettre une meilleure accessibilité des services de la Commission dans les différentes régions du Québec.

Le personnel

Afin de remplir la mission de la Commission et de réaliser les objectifs du plan stratégique, les membres sont appuyés par un personnel possédant des expertises diversifiées et affecté à l'une des directions suivantes : la Direction de l'analyse et de l'évaluation, la Direction des affaires juridiques, le Secrétariat général, la Direction de l'administration et la Présidence.

La Direction de l'analyse et de l'évaluation contribue activement au bon fonctionnement des activités de la Commission et appuie notamment les membres de la section de surveillance dans l'exercice des pouvoirs de cette section. Pour ce faire, le personnel de cette direction assume, entre autres, les tâches suivantes :

- les enquêtes;
- les inspections;
- l'analyse des demandes d'avis et d'autorisation à recevoir des renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique.

La Direction des affaires juridiques supporte les membres de la section juridictionnelle en mettant à la disposition des citoyens, des entreprises et des organismes publics le processus de médiation décrit précédemment. Cette direction appuie également les membres de la section de surveillance, notamment en analysant les projets de loi ou de règlement présentés à la Commission. De plus, elle produit des opinions juridiques internes sur des sujets divers reliés aux mandats de la Commission. La Direction des affaires juridiques voit également à la représentation de la Commission devant les tribunaux judiciaires lorsque la compétence de celle-ci est mise en cause, notamment à l'occasion d'appels relatifs à des décisions des sections juridictionnelle et de surveillance.

Le Secrétariat général de la Commission voit à la coordination des activités internes des deux sections de la Commission. Le Secrétariat soumet, pour décision, aux membres chargés de la surveillance les dossiers analysés par le personnel. Il appuie également les membres de la section juridictionnelle dans leurs tâches et est responsable de la consignation des décisions et de leur transmission aux parties. Agissant à titre de greffe de la Commission, le Secrétariat général procède à l'analyse des nouvelles demandes en vue de leur ouverture en plus d'effectuer la fermeture et l'archivage des dossiers dont le traitement est complété.

La Direction de l'administration est responsable de la gestion des communications ainsi que de la gestion des ressources humaines, informationnelles, financières, budgétaires et matérielles confiées à la Commission.

Quant à l'équipe de la Présidence, elle seconde le président et les membres dans la réalisation de mandats bien définis tels que la confection du rôle d'audience des dossiers de nature juridictionnelle, la réalisation de certaines activités de promotion, la refonte du système informatisé de gestion des dossiers ainsi que le traitement des demandes d'accès et des plaintes adressées à la Commission pour les services qu'elle rend.

ORGANIGRAMME

AU 31 MARS 2011

FAITS SAILLANTS DE L'EXERCICE 2010-2011

DIFFUSION DE L'INFORMATION

Le 29 novembre 2009, les dernières dispositions du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels prévoyant la mise en ligne automatique de certaines catégories de renseignements par les ministères et organismes visés sont entrées en vigueur. Quant à elle, l'obligation de rendre compte de l'application de ce règlement entrait en vigueur le 29 novembre 2010. À cet égard, le Règlement exige qu'un organisme public insère dans son rapport annuel de gestion ou d'activités un bilan attestant la diffusion des documents et des renseignements visés à l'article 4 du Règlement. Le bilan doit au surplus indiquer la nature et le nombre de demandes d'accès reçues, le délai pris pour les traiter, les dispositions de la Loi sur l'accès justifiant que certaines demandes soient refusées, le nombre de demandes d'accès acceptées, partiellement acceptées ou refusées, le nombre de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnables, le nombre de demandes ayant fait l'objet d'une demande de révision à la Commission et le résumé des activités relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels réalisées au sein de l'organisme public.

L'entrée en vigueur de la diffusion automatique et de la reddition de compte est importante pour la société québécoise. Enjeu majeur soulevé par la Commission dans le cadre de son rapport quinquennal sur l'application de la Loi sur l'accès et de la Loi sur la protection dans le secteur privé de 2002, la diffusion automatique de l'information favorise la transparence en rendant accessibles aux citoyens plusieurs documents et renseignements, sans que ceux-ci n'aient à les demander. En plus des progrès réalisés jusqu'à présent, la Commission croit opportun, pour l'avenir, de proposer l'application de ce Règlement aux organismes publics qui n'y sont pas assujettis actuellement. C'est notamment le cas pour les secteurs de la santé et des services sociaux, de l'éducation ainsi que municipal.

LA GESTION DES RENSEIGNEMENTS DANS LE SECTEUR DE LA SANTÉ

En 2010-2011, la Commission a poursuivi son implication active dans le suivi de la mise en place du dossier de santé électronique (DSQ), notamment dans la région de la Capitale-Nationale, par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Ce dossier permettra de rendre accessibles aux professionnels de la santé autorisés, de façon électronique, des renseignements cliniques pertinents des patients. La Commission a notamment conseillé le MSSS afin d'assurer la protection des renseignements personnels des usagers.

AVIS SUR DES PROJETS DE LOI

PROJET DE LOI NO 48

La Commission est intervenue auprès de l'Assemblée nationale relativement à l'adoption du projet de loi no 48, le Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Assemblée nationale visant à la nomination d'un Commissaire à l'éthique et à la déontologie. L'intervention de la Commission a porté sur l'article 99 de ce projet de loi, qui écarte l'application de la Loi sur l'accès aux activités du Commissaire. Ce projet de loi autorise la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation de renseignements personnels confidentiels ou de documents d'organismes publics parfois visés par des restrictions à l'accès.

La Commission a rappelé que la Loi sur l'accès a été adoptée à l'unanimité par l'Assemblée nationale. La Loi sur l'accès consacre les principes fondamentaux de transparence de l'État et de la protection de la vie privée, principes prévalant sur les autres lois du Parlement. La Commission soulignait sa compétence pour analyser les documents en cause, même ceux qui sont hautement confidentiels. Elle a réaffirmé que les dispositions de la Loi peuvent répondre aux objectifs de confidentialité permettant de protéger l'information et les enquêtes du Commissaire à l'éthique dans un cadre juridique rigoureux, connu et appliqué par un organisme indépendant relevant de l'Assemblée nationale. La Commission a énoncé la possibilité de prévoir une modification à d'autres dispositions de la Loi sur l'accès plutôt que d'écarter complètement la Loi sur l'accès. Malgré les commentaires de la Commission, ce projet de loi a été adopté en écartant l'application de la Loi sur l'accès.

PROJET DE LOI NO 123

Le 19 novembre 2010, la Commission est intervenue auprès de la Commission parlementaire des finances publiques lors des consultations particulières et des auditions publiques du projet de loi no 123, Loi sur la fusion de la Société générale de financement du Québec et d'Investissement Québec.

L'intervention de la Commission portait sur le non-assujettissement des filiales à la Loi sur l'accès, celles-ci n'étant pas considérées comme des organismes publics au sens actuel de la Loi sur l'accès, et ce, malgré l'utilisation et l'administration de deniers publics par ces filiales. La Commission a suggéré que le projet de loi soit modifié afin d'assurer l'assujettissement sans équivoque des filiales d'Investissement Québec à la Loi sur l'accès.

Ces filiales échappent ainsi à l'obligation de transparence enchâssée dans la Loi sur l'accès et à laquelle sont soumis tous les organismes publics dans l'exercice de leurs activités incluant la gestion de deniers publics. Lors de l'étude détaillée du projet de loi, les députés ont plutôt suggéré de revoir la situation lors de la révision quinquennale de la Loi sur l'accès en 2011. Une recommandation du rapport quinquennal 2011 de la Commission suggère l'assujettissement des filiales à la Loi sur l'accès.

RAPPORT QUINQUENNAL 2011

En vertu de l'article 179 de la Loi sur l'accès et de l'article 88 de la Loi sur la protection dans le privé, la Commission devait, au plus tard le 14 juin 2011, faire un rapport sur l'application de la Loi.

La préparation de ce rapport, confiée à une équipe interne, s'est effectuée en bonne partie au cours de l'exercice 2010-2011. Au moment de déposer le présent rapport annuel de gestion, le rapport quinquennal 2011 de la Commission « Technologies et vie privée : à l'heure des choix numériques » a été déposé à l'Assemblée nationale. Il peut être consulté au www.cai.gouv.qc.ca.

LETTRE PORTANT SUR LES PROPOSITIONS RELATIVES À L'ACCÈS LÉGAL RÉDIGÉE PAR LES COMMISSAIRES À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DU CANADA ET LES PROTECTEURS DES CITOYENS ET DESTINÉE À SÉCURITÉ PUBLIQUE CANADA

Le 9 mars 2011, la Commission a été signataire d'une lettre envoyée au sous-ministre de Sécurité publique Canada, aux membres du Comité permanent de la Chambre des communes de la sécurité publique et nationale et aux membres du Comité permanent de la Chambre des communes de la justice et des droits de la personne. Cette lettre soulevait différents risques pour la vie privée découlant de l'initiative du gouvernement fédéral de modifier la législation relative à la recherche électronique, à la saisie et à la surveillance par les projets de loi C-50, C-51 et C-52.

QUELQUES DÉCISIONS D'INTÉRÊT

Mise en demeure

Dans Supermarché BM inc. c. Québec (Ville de), 2011 QCCAI 12, la Commission s'interroge quant à l'accessibilité d'une mise en demeure transmise par une tierce partie à l'organisme et aux membres d'un jury formé par celui-ci, tous visés par les allégations contenues dans la mise en demeure.

Un des motifs de refus soulevés par l'organisme est le fait que l'accès à une opinion juridique peut être refusé en vertu de l'article 31 de la Loi sur l'accès qui vise spécifiquement ce type de document et de l'article 9 de la Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., c. C-12) qui protège le secret professionnel.

La Commission conclut que la mise en demeure contient une opinion juridique portant sur l'application du droit à un cas particulier. Cependant, elle considère que les informations contenues dans la mise en demeure ne sont pas confidentielles puisque le document a été communiqué volontairement à plusieurs personnes. Selon la Commission, la transmission de la mise en demeure équivaut à une renonciation implicite au privilège du secret professionnel à l'égard des informations qu'elle contient. Par conséquent, elle ordonne la communication du document.

Ordre professionnel : documents détenus dans le cadre du contrôle de l'exercice de la profession

Dans C.M. c. Ordre des ingénieurs du Québec, 2011 QCCAI 92, la Commission rejette une demande de révision visant à renverser la décision de l'Ordre voulant que les documents demandés ne soient pas accessibles en vertu du Code des professions (L.R.Q., c. C-26) et de la Loi sur l'accès. La Commission rappelle que sa compétence à l'égard de documents détenus par un ordre professionnel ne peut s'exercer que dans le cadre du contrôle de l'exercice de la profession par les membres de cet ordre ou à l'égard de renseignements personnels concernant ses membres.

La Commission conclut que les documents demandés portent sur la planification stratégique des affaires et activités de l'Ordre et qu'il s'agit de documents de gestion. Par conséquent, elle estime que ni la Loi sur l'accès ni la Loi sur la protection dans le secteur privé ne s'appliquent aux documents demandés et qu'elle n'est pas compétente pour décider de la demande qui lui est présentée.

Municipalité : transaction de fin d'emploi d'un cadre

Dans L.P. c. Donnacona (Ville de), 2011 QCCAI 69, le demandeur désire obtenir copie de la transaction intervenue entre la Ville et son ancien Directeur de l'urbanisme à la suite d'une plainte déposée en vertu de la Loi sur les normes du travail (L.R.Q., c. N-1.1).

La Commission ordonne la communication des renseignements relatifs à la nature de l'avantage économique conféré par l'organisme à son ancien employé en raison de l'article 57 al.1(4) de la Loi sur l'accès. La Commission considère que cet article permet la communication de la qualification du montant versé sur une base discrétionnaire par l'organisme mais également le montant versé lui-même. Ce faisant, la Commission rejette l'interprétation restrictive qui a été faite de cet article par le passé, voulant que la nature de l'avantage ne soit que sa qualification (ex. : une transaction qui permet le versement d'une prestation pour invalidité ne permettrait que de connaître « la nature de la prestation » sans en connaître le montant.).

Application de l'article 41.1 de la Loi sur l'accès

Dans J.E. c. Québec (Ville de), 2010 QCCAI 353, la demande d'accès est refusée car les tiers ayant confectionné les divers documents demandés s'opposent à leur transmission à la demanderesse. La Commission considère que les tiers ont réussi à démontrer que l'accès aux documents pouvait être refusé en vertu de l'article 23 de la Loi sur l'accès.

La demanderesse invoque cependant l'article 41.1 de cette loi afin d'écarter les arguments de l'organisme. Cet article prévoit que la majorité des restrictions à l'accès prévues dans la loi « ne s'appliquent pas à un renseignement qui permet de connaître ou de confirmer l'existence d'un risque immédiat pour la vie, la santé ou la sécurité d'une personne ou d'une atteinte sérieuse ou irréparable à son droit à la qualité de l'environnement ».

En l'espèce, la Commission est d'avis que la demanderesse n'a pas rencontré le fardeau de preuve nécessaire à l'application de cet article; elle rejette donc les prétentions de la demanderesse à cet égard.

Dans P.V. c. Québec (ministère des Ressources naturelles et de la Faune), 2011 QCCAI 74, le demandeur soulève également l'article 41.1 de la Loi sur l'accès afin de contrer les motifs de restriction à l'accès soulevés par l'organisme. Après examen des documents en litige et de la preuve qui lui a été présentée, la Commission conclut que certaines sections des documents demandés contiennent des renseignements de la nature de ceux visés par cet article. Elle en ordonne donc la communication au demandeur conformément à l'article 41.1 et écarte ainsi l'application de l'article 23 de la Loi sur l'accès soulevé par le tiers.

Format électronique, format papier

Dans C.B. c. Régie des rentes du Québec, 2010 QCCAI 166, la Commission analyse deux catégories principales de documents à la lumière des articles 10 de la Loi sur l'accès ainsi que 23 de la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information (L.R.Q., c. C-1.1).

La première catégorie de documents est constituée des Guides synthèse et détaillé de gestion de projet que le demandeur d'accès voulait recevoir en format électronique seulement. La Régie lui a communiqué une version papier des guides qui n'est pas complètement intelligible, refusant de communiquer la version électronique des documents qu'elle détient. La Commission souligne, d'une part, que le document rendu accessible en réponse à une demande d'accès doit être intelligible et qu'à cette fin, l'appel aux technologies de l'information est nécessaire si le document n'est pas directement intelligible, comme c'est le cas en l'espèce, selon ce que prescrit le premier alinéa de l'article 23 de la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information. D'autre part, toujours selon cet article, la Commission détermine que le choix du support appartient à celui qui exerce son droit d'accès. Toutefois, un demandeur d'accès ne pourrait exiger recevoir un document en format électronique si ce choix soulève des difficultés pratiques sérieuses pour l'organisme, démonstration que ce dernier n'a pas réussi à faire dans le cas à l'étude. La Commission conclut que le demandeur a le droit d'obtenir les guides en format électronique.

Quant à la deuxième catégorie de documents, à savoir trois descriptions de postes de personnel de direction, le demandeur a reçu les documents en format papier seulement alors qu'il avait demandé de les obtenir en formats papier et électronique. La Régie détient une version électronique de ces documents mais dans ce cas-ci, la copie papier transmise est pleinement intelligible. La Commission détermine que l'accès à cette catégorie de documents a été satisfait conformément à ce que prescrit le deuxième alinéa de l'article 23 de la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information à l'effet que le droit d'accès à un document intelligible peut être satisfait de façon équivalente par une copie du document demandé, par un document résultant d'un transfert ou par une copie d'un document résultant d'un transfert. Cette équivalence vaut dans la mesure où chaque copie ou résultat du transfert est intelligible. La Régie n'est pas légalement tenue de fournir la copie d'un document sur des supports différents.

« Afin de remplir sa mission, la Commission souhaite transmettre de l'information pertinente aux différents acteurs de la société concernés par les questions de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information. »

SOMMAIRE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS

Orientations	Axes	Objectifs	Indicateurs	Cibles	Résultats 31 mars 2011	Référence
1. Faire connaître, promouvoir et appliquer les principes d'accès aux documents des organismes publics et de protection des renseignements personnels partout au Québec	Information en ligne	Actualiser et améliorer le site Internet de la Commission de façon à mieux informer les citoyens	Pourcentage du site Internet révisé	100 % d'ici 2011	En cours de réalisation	Page 34
			Nombre d'accès au site Internet de la Commission	—	244 876 consultations	Page 34
	Activités de communication ciblées	Promouvoir la protection des renseignements personnels auprès des clientèles cibles, dont les jeunes et dans le secteur de la santé, ainsi que l'accès à l'information, notamment dans les débats publics	Activités de promotion réalisées	Au moins 2 activités annuellement	3 activités	Page 35
			Interventions dans des débats publics	—	3 interventions	Page 35
	Activités d'inspection	Dans l'objectif de prévention et de promotion, intensifier les activités d'inspection concernant la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information, puis en assurer le suivi	Nombre et portée des inspections réalisées	20 inspections annuellement	11 inspections amorcées	Page 37
			Pourcentage de suivis effectués	100%	100 % - Le suivi identifié a été réalisé	Page 37
2. Offrir des services de qualité répondant aux attentes de la clientèle	Traitement des dossiers juridictionnels	Mettre en place des rôles d'audiences particuliers, notamment en fonction de l'objet des demandes ou des régions concernées	Nombre de rôles d'audiences particuliers	2 rôles d'audiences particuliers par année	2 rôles d'audiences particuliers tenus	Page 45
		D'ici 2012, réduire de 20% le délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels réglés par les parties en médiation, par rapport à l'année 2008-2009	Variation du délai moyen de traitement	20 % du délai moyen de traitement (ou 348 jours) en 2012	338 jours, une diminution de 23 %	Page 46
		D'ici 2012, accroître de 20% le nombre de dossiers juridictionnels réglés par les parties en médiation, par rapport à l'année 2008-2009	Variation du nombre de dossiers	20 % du nombre de dossiers (ou 1126 dossiers) en 2012	1023 dossiers, une augmentation de 9 %	Page 47
	Traitement des dossiers de surveillance	D'ici 2012, traiter les demandes d'autorisation de recevoir communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique dans un délai maximum de 4 mois dans 90 % des cas	Délai de traitement	Délai maximum de 4 mois (90 % des cas) en 2012	57 %	Page 48
		D'ici 2012, traiter les demandes reçues à titre de plaintes dans un délai maximum de 10 mois dans 80 % des cas	Délai de traitement	Délai maximum de 10 mois (80% des cas) en 2012	62 %	Page 51
	Communication avec la clientèle	D'ici 2011, mettre à la disposition de la clientèle un service de renseignements téléphonique et de correspondance mieux adapté aux besoins de la clientèle	Bilan annuel d'implantation	—	Réalisé	Page 53
			Date d'implantation effective des services	2011	Réalisé	Page 53

Orientations	Axes	Objectifs	Indicateurs	Cibles	Résultats 31 mars 2011	Référence
3. Assurer la performance de la Commission en misant sur la compétence des personnes et l'utilisation judicieuse des technologies	Gestion des connaissances et des compétences	Mettre en œuvre un plan d'action visant la formation, le développement des compétences, le transfert des connaissances et la reconnaissance au travail	Bilan annuel des activités réalisées dans le cadre du plan d'action	—	Plan de formation et de développement des compétences appliqué	Page 54
	Communication interne	Améliorer les outils de communication interne pour assurer la diffusion efficace des orientations, avis et décisions de la Commission et pour organiser la consultation du personnel, des gestionnaires et des membres relativement aux activités de la Commission	Mise en place d'un outil formel de communication interne	Outil de communication mis en place au plus tard le 31 mars 2011	Réalisé	Page 55
			Mesures de consultation du personnel réalisées	1 mesure de consultation : au plus tard le 31 mars 2010	Réalisé	
			Taux de satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres	Taux de satisfaction du personnel établi au plus tard le 31 mars 2012	Réalisé	
	Support technologique	D'ici 2012, développer et implanter un nouveau système informatisé de gestion des dossiers	Bilan annuel d'implantation	—	Démarches en cours	Page 56
			Date d'implantation effective du système	—	—	

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS RELATIFS AUX ENGAGEMENTS

PRIS DANS LE PLAN STRATÉGIQUE 2009-2012

Le présent chapitre rend compte des résultats obtenus à la suite des engagements inscrits dans le Plan stratégique 2009-2012 de la Commission. Il convient de préciser que le plan stratégique a été adopté par la Commission et déposé à l'Assemblée nationale à l'automne 2009. L'exercice 2010-2011 correspond donc à la première année complète de mise en œuvre de ce plan.

ENJEU 1

Le développement des connaissances des citoyens, des entreprises et des organismes à l'égard de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels

ORIENTATION 1

Faire connaître, promouvoir et appliquer les principes d'accès aux documents des organismes publics et de protection des renseignements personnels partout au Québec

Contexte lié à l'orientation

En raison de l'évolution fulgurante des technologies facilitant la collecte, l'utilisation, la communication et la conservation d'informations, la sécurité et le consentement éclairé ne sont que quelques-uns des enjeux actuels auxquels font face les citoyens. Il devient donc impératif de donner aux membres de la société tant un droit d'accès aux documents des organismes publics que la protection adéquate de leurs renseignements personnels. Pour ce faire, la Commission doit veiller à promouvoir et à faire connaître les lois qu'elle administre tout en intensifiant sa surveillance afin de garantir une application rigoureuse des principes légaux afférents.

AXE D'INTERVENTION 1.1 • Information en ligne

Objectif 1.1.1

Actualiser et améliorer le site Internet de la Commission de façon à mieux informer les citoyens

Indicateurs	Cibles	Résultats
Pourcentage du site Internet révisé	100 % d'ici 2011	En cours de réalisation
Nombre d'accès au site Internet de la Commission		244 876 consultations

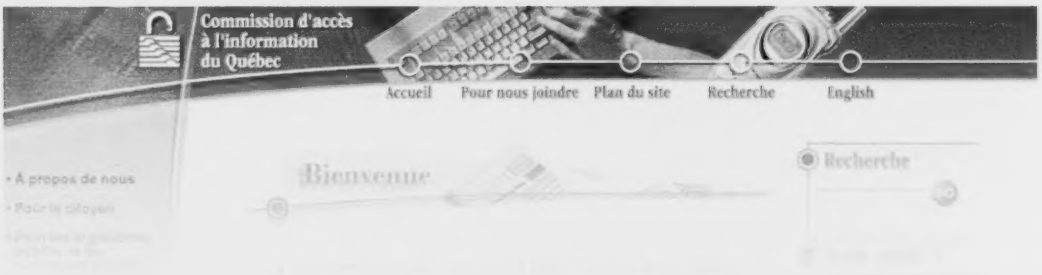
Contexte lié à l'objectif

Le site Internet est un outil privilégié de communication entre la Commission et ceux qui sont intéressés par ses activités ou par les questions entourant la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information.

Résultats 2010-2011

Comme prévu au plan stratégique, des modifications et des améliorations au contenu du site ont été apportées et continueront de l'être au cours du prochain exercice financier. Une refonte complète de la présentation et de la classification du contenu est déjà amorcée. Le but de la refonte est de rendre le site Web plus convivial et d'y faciliter la navigation et la recherche d'informations pour le citoyen, mais également pour les organismes publics et les entreprises privées.

Par ailleurs, la Commission a enregistré 244 876 consultations de son site Internet en 2010-2011. Lors de l'exercice précédent, 285 728 visites avaient été effectuées au http://www.cai.gouv.qc.ca.



AXE D'INTERVENTION 1.2 • Activités de communication ciblées

OBJECTIF 1.2.1

Promouvoir la protection des renseignements personnels auprès des clientèles cibles, dont les jeunes et dans le secteur de la santé, ainsi que l'accès à l'information, notamment dans les débats publics

Indicateurs	Cibles	Résultats
Activités de promotion réalisées	Au moins 2 activités annuellement	3 activités
Interventions dans des débats publics		3 interventions

Contexte lié à l'objectif

Afin de remplir sa mission, la Commission souhaite transmettre de l'information pertinente aux différents acteurs de la société concernés par les questions de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information. Pour y parvenir, elle souhaite plus particulièrement concentrer ses efforts auprès des enfants dont les renseignements personnels sont très convoités et de divers intervenants en santé considérant la grande sensibilité des renseignements personnels de santé. Au surplus, la Commission souhaite intervenir dans les débats publics soulevant des enjeux de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information.

Résultats 2010-2011

Au cours du dernier exercice, la Commission a réalisé 3 activités de promotion. Ainsi, du 12 au 15 avril 2010 avait lieu, au complexe Desjardins de Montréal, le Salon Visez Droit 2010. La Commission y a participé en tenant un kiosque qui lui a permis de promouvoir l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels auprès d'une centaine de personnes.

La 5e édition de la Semaine du droit à l'information s'est déroulée du 27 septembre au 1er octobre 2010 sous le thème de « La transparence dans l'intérêt public ». Ce thème soulignait, sur le plan international, l'importance du droit d'être informé et l'obligation de transparence pour toutes les sociétés. Cette semaine a pour objectif de sensibiliser les citoyens à leur droit d'accéder à l'information détenue par les institutions gouvernementales. Elle a aussi pour but de promouvoir la liberté d'information comme fondement de la démocratie et de la bonne gouvernance. Différentes activités ont été organisées pour souligner et faire connaître cet événement, notamment via le site Web de la Commission : bonification du site, relations publiques et communication interne. Entre autres, une mise à jour de la page Web consacrée à l'événement a été faite : mot du président, nouvelles capsules d'information et révision des questions dans la rubrique « Testez vos connaissances ». Des liens d'intérêt relatifs au droit à l'information ont également été ajoutés, un communiqué a été publié et des bannières Web ont été envoyées aux ministères et organismes publics pour ajout sur leur site Internet.

De concert avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et ses homologues des autres provinces et territoires, la Commission a profité de la Journée annuelle de la protection des données du 28 janvier 2011 pour sensibiliser les gens aux répercussions de la technologie sur la protection des

renseignements personnels. Une diffusion de matériel promotionnel et un ajout d'information sur le site Web de la Commission ont permis de rejoindre des milliers de personnes. Cette journée est célébrée à l'échelle mondiale depuis 2007.

Parmi les interventions de la Commission dans les débats publics, il y a lieu de souligner la résolution conjointe publiée en septembre 2010 par laquelle la Commission, de concert avec les commissaires à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée fédéraux, provinciaux et territoriaux, soutient et encourage les principes d'ouverture dans un souci de transparence et d'imputabilité. La résolution sur la transparence gouvernementale a été adoptée dans le cadre de la réunion annuelle des commissaires à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée qui se tenait à Whitehorse, au Yukon.

Les autres interventions de la Commission dans les débats publics ont porté, comme il en est fait mention au chapitre des faits saillants du dernier exercice, sur les projets de loi no 48 et no 123 concernant le Code de déontologie des membres de l'Assemblée nationale et la fusion de la Société générale de financement du Québec et d'Investissement Québec au sujet de l'assujettissement des filiales.

AXE D'INTERVENTION 1.3 • Activités d'inspection

OBJECTIF 1.3.1

Dans l'objectif de prévention et de promotion, intensifier les activités d'inspection concernant la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information, puis en assurer le suivi

Indicateurs	Cibles	Résultats
Nombre et portée des inspections réalisées	20 inspections annuellement	11 inspections amorcées
Pourcentage de suivis effectués	100 %	100 % - Le suivi identifié a été réalisé

Contexte lié à l'objectif

La facilité avec laquelle les renseignements personnels peuvent être collectés, utilisés et communiqués et les embûches auxquelles certains demandeurs d'accès sont parfois confrontés préoccupent grandement la Commission. Celle-ci souhaite passer d'un mode réactif à un mode préventif. Un des moyens identifiés par la Commission est d'intensifier ses inspections afin de s'assurer du respect des lois qu'elle est chargée d'administrer.

Résultats 2010-2011

Suivi des 4 inspections amorcées au cours de l'exercice 2009-2010 :

L'inspection auprès de la Société de Transport de l'Outaouais concernant le respect des ordonnances émises par la Commission en 2006 à la suite d'une enquête au sujet du système de carte à puce personnalisé instauré par l'organisme est toujours en cours. Les conclusions concernant cette inspection devraient être connues au cours du prochain exercice.

Une autre inspection consistait à vérifier, auprès de divers ministères et organismes, la survenance de perte et de vol de renseignements personnels et le traitement accordé à de tels incidents. Cette inspection est maintenant terminée. La prochaine étape sera de planifier les suivis nécessaires auprès de certains ministères et organismes.

Les deux inspections amorcées auprès de chercheurs ayant obtenu une autorisation de la Commission en vertu de l'article 125 de la Loi sur l'accès ont été complétées et une seule a nécessité un suivi. Il s'agissait alors de s'assurer que l'information transmise par la chercheuse sur son site Internet était conforme aux conditions émises par la Commission lors de la délivrance de l'autorisation de recevoir communication de renseignements personnels. À la suite de l'intervention de la Commission, la chercheuse a modifié l'information transmise sur son site Internet.

Activités d'inspection 2010-2011

En février 2011, la Commission a amorcé 11 nouvelles inspections. Les quatre premières inspections concernent le respect des conditions fixées par la Commission dans le cadre d'autorisations de recevoir communication de renseignements personnels à des fins de recherche qui ont été délivrées. Une inspection porte sur la conformité du registre tenu par des organismes publics en vertu de l'article 67.3 de la Loi sur l'accès. Une autre inspection concerne les pratiques d'une entreprise lors de l'utilisation de caméras de surveillance.

Par ailleurs, deux inspections ont été amorcées à la suite de la réception d'un rapport provenant de l'Autorité des marchés financiers concernant des incidents en matière de protection de renseignements personnels qu'elle a constatés lors de l'inspection de deux cabinets. À cet effet, l'article 113 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers prévoit que l'inspecteur de l'Autorité peut faire rapport à la Commission d'accès à l'information de ses constatations sur la façon dont un cabinet protège les renseignements personnels de ses clients.

Les trois autres inspections débutées en 2010-2011 concernent la vérification du respect des exigences de la Loi sur l'accès en matière d'accès, de colllecte, d'utilisation, de communication et de conservation de renseignements personnels par le Réseau de transport de la Capitale, la Société de transport de Laval et la Société de transport de Montréal et ce, principalement dans le cadre de leur système respectif de cartes à puces.

De ces 11 inspections, aucune n'était complétée au 31 mars 2011. Il faut souligner qu'au cours de cette période 2010-2011, la Direction de l'analyse et de l'évaluation, responsable de la réalisation et du suivi des inspections, a connu de nombreux mouvements de son personnel. La priorité fut donc accordée à la formation des nouveaux employés, au traitement des dossiers courants de même qu'à des mandats organisationnels d'envergure, telle la préparation du rapport quinquennal.

ENJEU 2

Des activités juridictionnelles et de surveillance opportunes et de qualité

ORIENTATION 2

Offrir des services de qualité répondant aux attentes de la clientèle

Contexte lié à l'orientation

La Commission souhaite offrir des services de qualité tant dans le cadre de ses activités de surveillance que dans le cadre de ses activités juridictionnelles. La Commission accorde une importance particulière aux délais de traitement des dossiers en assurant des interventions opportunes et de qualité dans ceux-ci.

AXE D'INTERVENTION 2.1

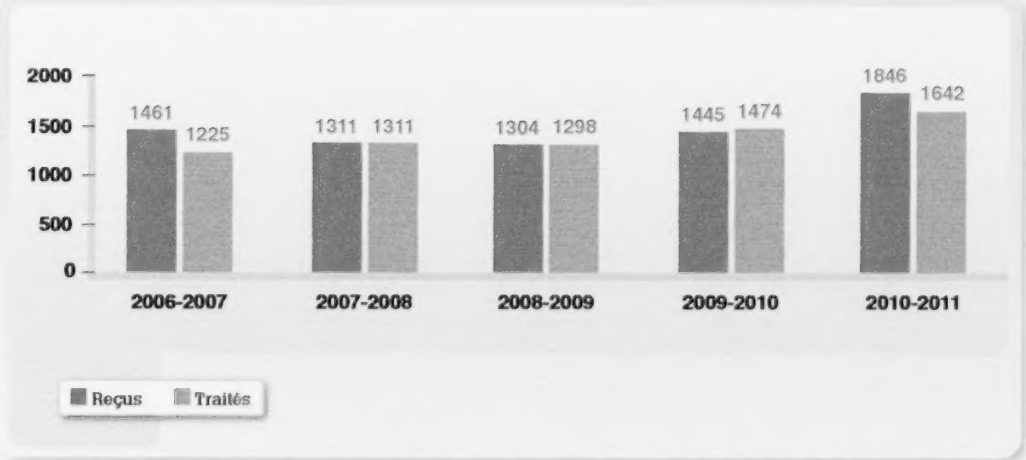
Traitement des dossiers juridictionnels

Résultats 2010-2011

Les résultats obtenus par la section juridictionnelle de la Commission doivent être placés dans le contexte général de l'ensemble des activités de cette section.

Le nombre de dossiers reçus et traités par cette section a augmenté au cours de la dernière année. Cette augmentation est due en partie à une révision administrative de la distinction entre les dossiers de la section juridictionnelle et ceux de la section de surveillance. Cette révision a été instaurée dans le contexte de la refonte du système de gestion des dossiers de mission de la Commission. Cette refonte est abordée plus en détail à la page 56 du présent rapport.

Évolution annuelle du nombre de dossiers juridictionnels reçus et traités



En conséquence, le nombre de dossiers de cette section en traitement à la fin des cinq derniers exercices se présente comme suit.

Évolution annuelle du nombre de dossiers juridictionnels en traitement

La hausse du nombre de dossiers en traitement à la section juridictionnelle préoccupe grandement la Commission. Toutefois, les plus récentes nominations de membres donnent à la Commission les moyens de résorber de manière significative cette accumulation. Afin de permettre le traitement des dossiers de la section juridictionnelle, ceux-ci sont assignés, dès leur ouverture, aux différents médiateurs de la Direction des affaires juridiques de la Commission. Les médiateurs analysent les dossiers et contactent les parties afin de tenter de les amener à s'entendre. D'ailleurs, les deuxième et troisième objectifs de la présente orientation du plan stratégique portent sur le processus de médiation de la section juridictionnelle de la Commission.

Dans les cas où les parties ne parviennent pas à s'entendre dans le cadre de la médiation, les dossiers sont fixés au rôle d'audiences de la Commission pour être traités par un membre. Dans le cadre des audiences, les parties ont l'occasion de présenter leur preuve et de faire valoir leurs représentations.

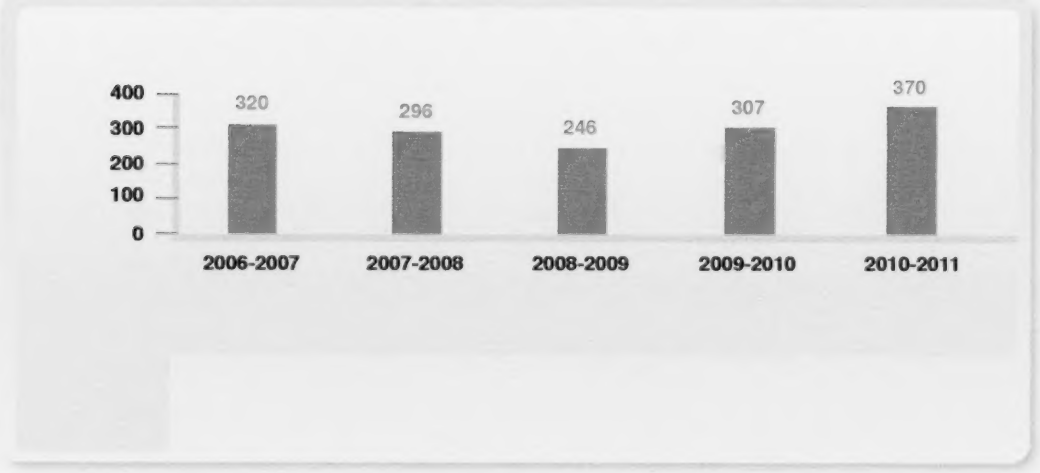
Le tableau suivant présente le nombre d'audiences tenues par les membres de la section juridictionnelle, à Montréal, Québec et dans les autres régions. La hausse constatée au cours du dernier exercice est importante; elle dénote les efforts soutenus pour accélérer le rythme de traitement des dossiers.

Répartition du nombre d'audiences selon la région administrative

Lieu	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Montréal	236	224	155	233	302
Québec	93	73	73	76	74
Régions	65	90	68	83	106
Total	394	387	296	392	482

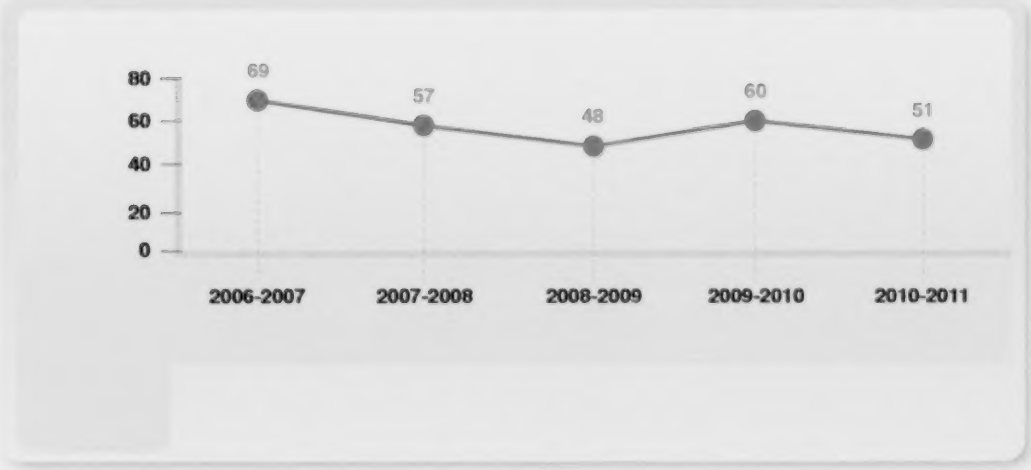
Le tableau suivant illustre le nombre total de décisions rendues au cours des cinq derniers exercices par la section juridictionnelle.

Évolution annuelle du nombre de décisions juridictionnelles rendues



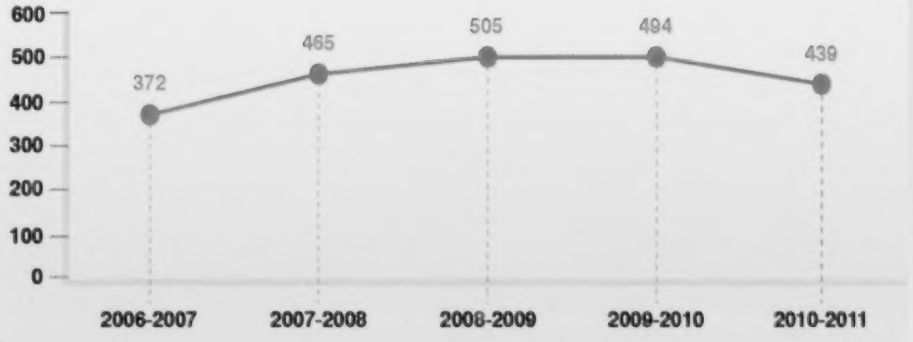
Les décisions doivent être rendues dans un délai de trois mois suivant la prise en délibéré des dossiers par les membres. Le tableau qui suit illustre l'évolution des délais de délibéré de la section juridictionnelle au cours des cinq derniers exercices.

Évolution annuelle du délai moyen de délibéré de la section juridictionnelle

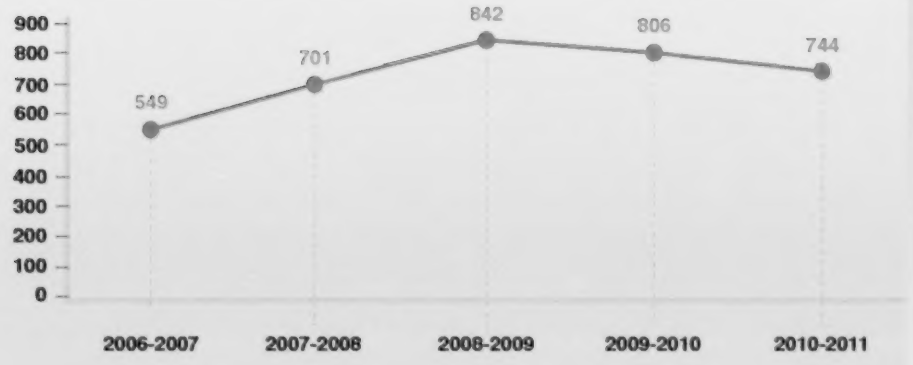


Les délais de traitement de cette section sont compilés en fonction du mode de fermeture des dossiers. Les délais de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par décision sont exposés ci-après. Les délais de traitement des dossiers de cette section clos grâce au processus de médiation le sont à l'objectif 2.1.3 du plan stratégique.

Évolution annuelle du délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels clos par décision, sans remise



Évolution annuelle du délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels clos par décision, avec remise



Tel qu'il appert des graphiques précédents, les délais de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par décision affichent une baisse pour un deuxième exercice consécutif, ce qui est encourageant. La Commission devra tout de même poursuivre ses efforts afin d'améliorer ces délais, qui demeurent trop longs. Pour y arriver, la Commission compte miser, comme le prévoit son plan stratégique, sur une gestion optimale de son rôle d'audiences ainsi que sur son processus de médiation. De plus, comme mentionné précédemment, l'ajout de membres contribuera à améliorer davantage les résultats de la section. Il est à souligner que la Commission a pu profiter de l'apport de six membres pour la majeure partie de l'exercice financier 2010-2011. Rappelons à cet effet qu'un nouveau membre a été nommé par l'Assemblée nationale en décembre 2009, faisant passer leur nombre à six pour la première fois. Cet ajout a certes contribué à l'amélioration des délais de la section juridictionnelle de la Commission.

OBJECTIF 2.1.1

Mettre en place des rôles d'audiences particuliers, notamment en fonction de l'objet des demandes ou des régions concernées

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre de rôles d'audiences particuliers	2 rôles d'audiences particuliers par année	2 rôles d'audiences particuliers tenus

Contexte lié à l'objectif

Selon la Commission, une gestion optimale de son rôle d'audiences constitue un moyen incontournable afin d'offrir un service de qualité aux citoyens et d'améliorer son efficacité. Pour ce faire, celle-ci souhaite mettre en place des regroupements de dossiers par thèmes, parties ou régions au moyen de rôles d'audiences particuliers.

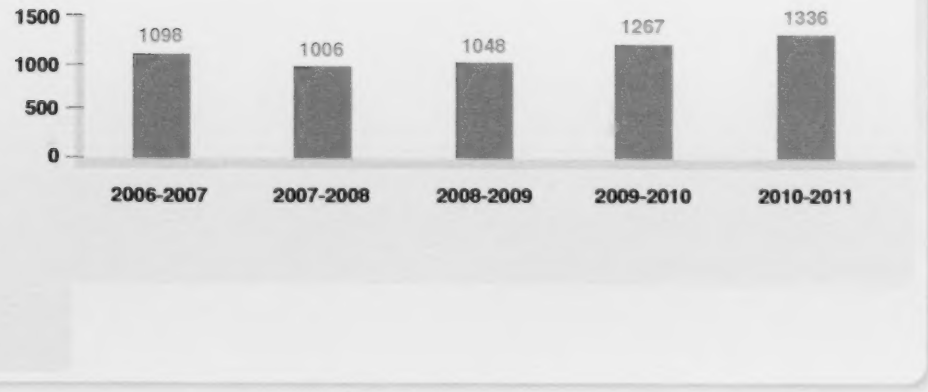
Résultats 2010-2011

Deux rôles spéciaux ont été tenus au cours de l'année financière 2010-2011. Le premier de ces rôles spéciaux a consisté à tenir des audiences à Carleton et à Gaspé en octobre 2010. Ce déplacement a permis de fixer au rôle 12 dossiers. De ceux-ci, 5 ont requis une audience et 4 ont donné lieu à un règlement à la satisfaction des parties.

Le second rôle spécial a consisté à procéder par écrit dans 56 dossiers au cours de l'exercice. Ce dernier mode est parfois plus approprié au traitement d'une affaire.

Notamment en raison de la tenue de rôles d'audiences particuliers, l'exercice 2010-2011 a été l'occasion d'une nouvelle augmentation du nombre de dossiers inscrits au rôle pour l'ensemble de l'année, comme le démontre le tableau qui suit.

Évolution du nombre de dossiers inscrits au rôle d'audiences



Objectif 2.1.2

D'ici 2012, réduire de 20 % le délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels réglés par les parties en médiation, par rapport à l'année 2008-2009

Indicateur	Cible	Résultat
Variation du délai moyen de traitement	20 % du délai moyen de traitement (ou 348 jours) en 2012	338 jours, pour une diminution totale de 23 %

Contexte lié à l'objectif

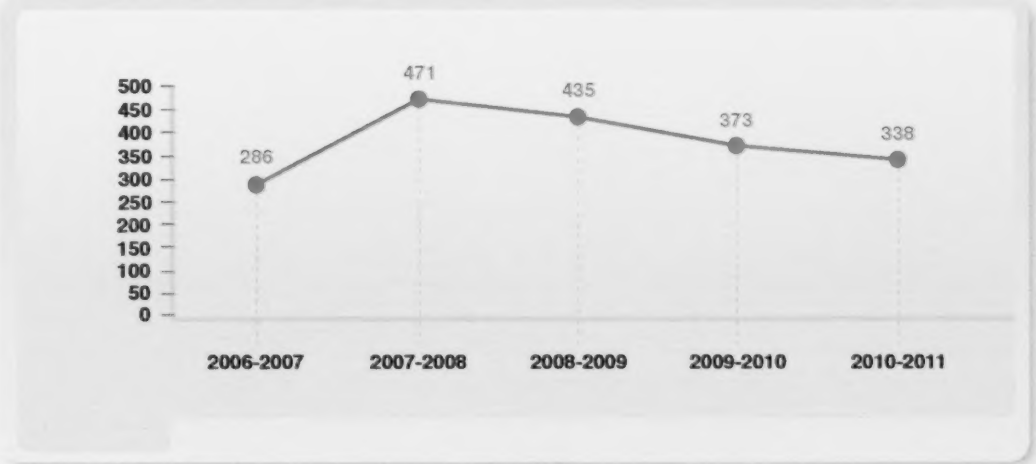
Afin d'accélérer le traitement des dossiers juridictionnels, la Commission propose aux parties un processus de médiation qui peut être l'occasion d'un règlement à la satisfaction de tous.

Résultats 2010-2011

Au cours du dernier exercice, les efforts pour assurer la qualité du service de médiation et en faire la promotion se sont poursuivis. Les différents intervenants impliqués ont continué à parfaire le processus mis en place afin de favoriser un traitement plus efficace des dossiers. Les médiateurs ont reçu les formations nécessaires au maintien et au développement de leurs compétences juridiques et communicationnelles. Au chapitre de la promotion, des allocutions et conférences ont été présentées pour souligner les avantages de la médiation et encourager le recours à ce service.

Le tableau suivant présente les délais moyens de traitement des dossiers clos par médiation au cours des cinq derniers exercices. Il démontre les résultats tangibles des efforts constants déployés depuis 2008. Même si une amélioration demeure possible, le délai moyen de règlement en médiation est passé de 373 jours en 2009-2010 à 338 jours en 2010-2011, soit une diminution de 9 % représentant 35 jours de moins et qui s'ajoute à la baisse de 14 % de l'exercice précédent. Si on compare le délai moyen de 2010-2011 à celui de 2007-2008 qui était de 471 jours, cette diminution paraît encore plus significative pour les parties, atteignant 133 jours.

Évolution annuelle du délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels clos par médiation



Objectif 2.1.3

D'ici 2012, accroître de 20 % le nombre de dossiers juridictionnels réglés par les parties en médiation, par rapport à l'année 2008-2009

Indicateur	Cible	Résultat
Variation du nombre de dossiers	20 % du nombre de dossiers (ou 1126 dossiers) en 2012	1023 dossiers, une augmentation de 9 %

Contexte lié à l'objectif

La Commission vise principalement à augmenter le nombre de dossiers réglés par les parties en médiation et à préconiser une intervention plus rapide selon la situation en cause. La médiation est un des leviers identifiés par la Commission afin d'accélérer le traitement des dossiers juridictionnels.

Résultats 2010-2011

Alors que les délais de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par entente entre les parties diminuent, plus de dossiers se règlent annuellement en médiation, comme le démontre le tableau suivant. L'objectif d'augmenter de 20 % le nombre de dossiers juridictionnels réglés par les parties au plus tard en 2012 est en bonne voie d'être atteint. En effet, 1023 dossiers se sont réglés au cours du dernier exercice, alors que la cible est de régler annuellement 1126 dossiers au plus tard en 2012. Toutefois, la Commission remarque une diminution du nombre de dossiers réglés par la médiation au regard de l'exercice précédent. Cette diminution s'explique par le départ et l'arrivée de médiateurs et par l'augmentation des tâches distinctes de la médiation qui ont été confiées aux juristes, dont la préparation du rapport quinquennal 2011.

Évolution annuelle du nombre de dossiers réglés par les parties en médiation

AXE D'INTERVENTION 2.2

Traitement des dossiers de surveillance

Parmi ses activités de surveillance, la Commission a fixé, dans le cadre de sa planification stratégique 2009-2012, des objectifs portant sur les autorisations de recevoir communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique ainsi que sur les plaintes.

Objectif 2.2.1

D'ici 2012, traiter les demandes d'autorisation de recevoir communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique dans un délai maximum de 4 mois dans 90 % des cas

Indicateur	Cible	Résultat
Délai de traitement	Délai maximum de 4 mois (90 % des cas) en 2012	57 %

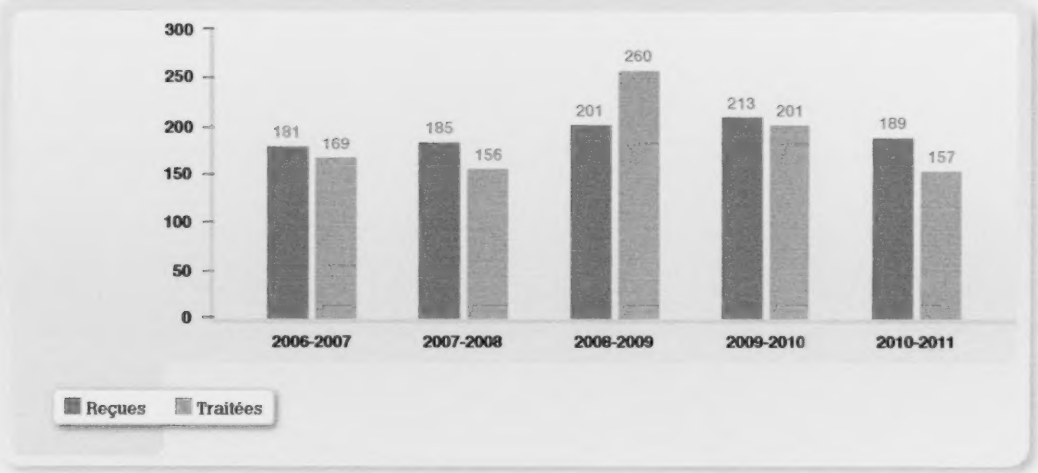
Contexte lié à l'objectif

La Commission s'est donné l'objectif d'assurer un traitement des demandes dans le cadre des activités de surveillance répondant aux attentes en termes de qualité et de délai, compte tenu des ressources disponibles.

Résultats 2010-2011

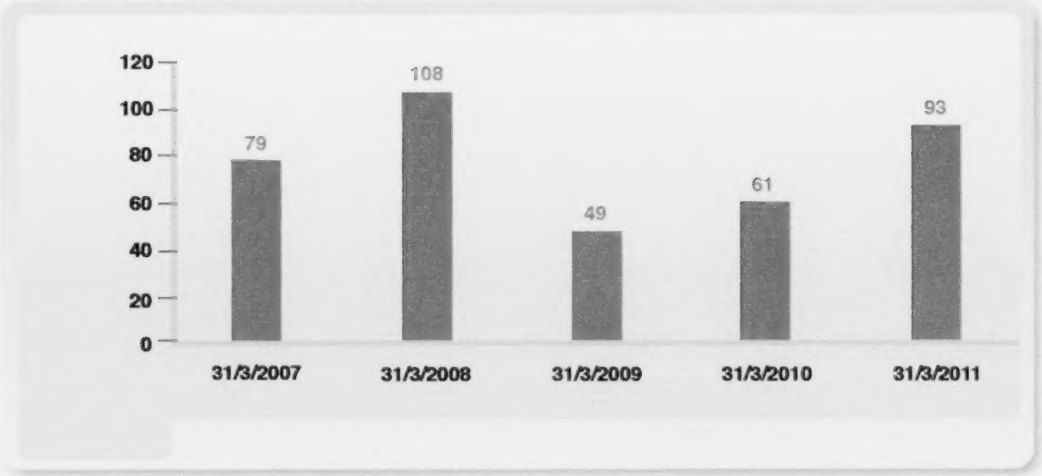
En toute vraisemblance, l'implication de nouvelles ressources à cette activité permettra rapidement de ramener l'inventaire de dossiers d'autorisation à un niveau comparable à ce qu'il était en 2009 et en 2010. Considérant le faible nombre de dossiers, certaines fluctuations sont à prévoir.

Évolution annuelle du nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique



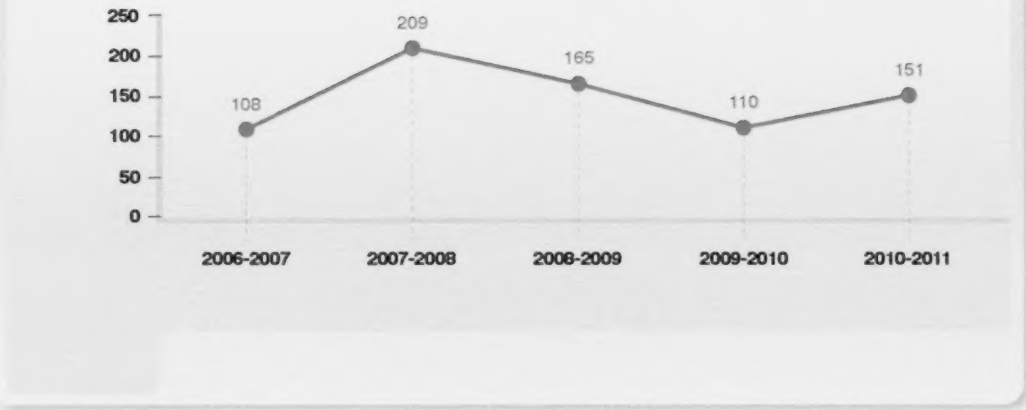
En conséquence de ces résultats, le nombre de demandes d'autorisation en traitement a augmenté au cours du dernier exercice, tout en demeurant inférieur au nombre de demandes en traitement avant le 1er avril 2008, tel que le démontre le tableau qui suit.

Évolution du nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins de d'étude, de recherche ou de statistique en traitement



L'objectif identifié à la planification stratégique de la Commission concernant les demandes d'autorisation d'accès à des fins de d'étude, de recherche ou de statistique consiste à traiter 90 % de ces demandes à l'intérieur d'un délai de 4 mois. Cet objectif devra être atteint au plus tard en 2012. Au cours du dernier exercice, la Commission est parvenue à traiter 57 % des 157 demandes traitées à l'intérieur de ce délai. Quant au délai moyen de traitement de ces demandes, il a été de 151 jours au cours du dernier exercice, comme illustré ci-dessous. La complexité croissante de plusieurs de ces dossiers constitue un défi quant à leur délai de traitement.

Évolution annuelle du délai moyen de traitement des demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique



Objectif 2.2.2

D'ici 2012, traiter les demandes reçues à titre de plaintes dans un délai maximum de 10 mois dans 80 % des cas

Indicateur	Cible	Résultat
Délai de traitement	Délai maximum de 10 mois (80 % des cas) en 2012	62 %

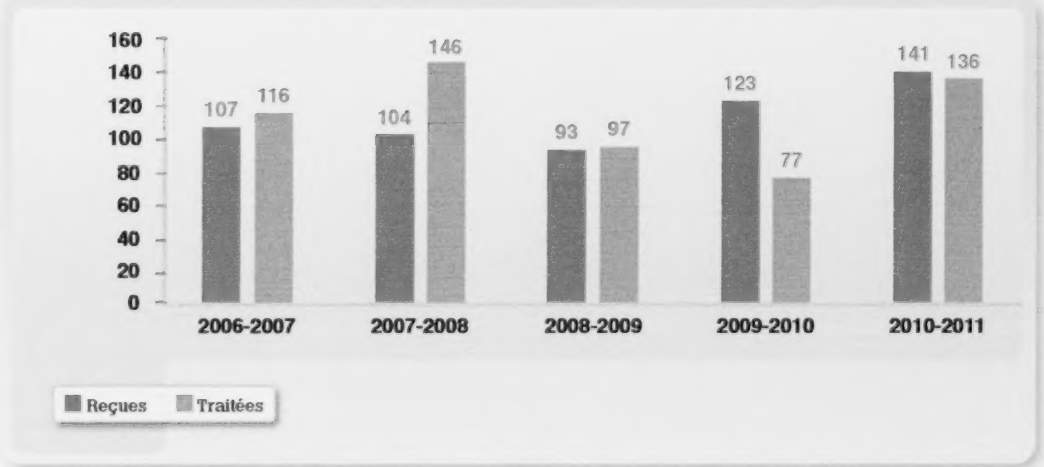
Contexte lié à l'objectif

La Commission s'est donné comme objectif de réduire le délai de traitement des plaintes afin d'offrir des services de qualité et permettant ainsi à la Commission d'intervenir en temps opportun pour assurer une protection des renseignements personnels et un accès à l'information conformes à la Loi.

Résultats 2010-2011

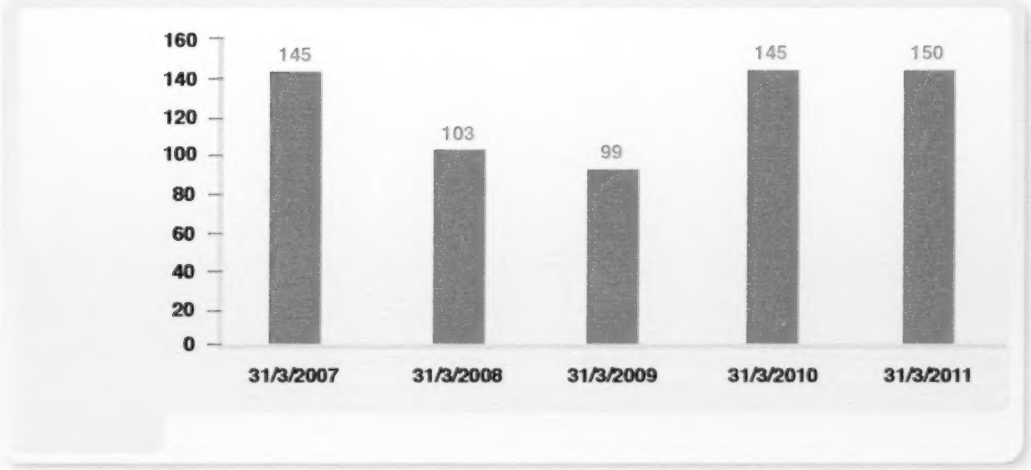
L'évolution du nombre de plaintes reçues et traitées par la Commission au cours des cinq derniers exercices est illustrée au graphique qui suit.

Évolution annuelle du nombre de plaintes



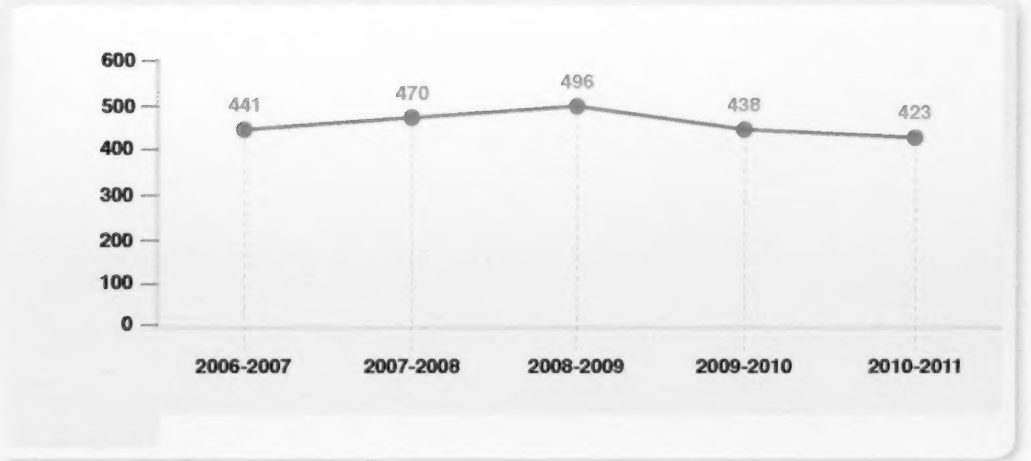
En conséquence de ces résultats, le nombre de plaintes en traitement a augmenté au cours du dernier exercice. Afin d'atteindre l'objectif établi pour 2012, la section de surveillance de la Commission devra mettre davantage l'accent sur le traitement des plaintes. L'évolution du nombre de plaintes en traitement s'illustre comme suit.

Évolution annuelle du nombre de plaintes en traitement



Parmi les demandes traitées au cours du dernier exercice, 62 % l'ont été à l'intérieur d'un délai de dix mois. En 2012, 80 % des demandes traitées devront l'être à l'intérieur de ce délai. Quant au délai moyen de traitement, il a diminué au cours du dernier exercice, comme illustré ci-dessous. Cette diminution, conjuguée à celle de l'exercice précédent, est positive mais demeure insuffisante. Les efforts consacrés en ce sens devront se poursuivre au cours du prochain exercice.

Évolution annuelle du délai moyen de traitement des plaintes



AXE D'INTERVENTION 2.3

Communication avec la clientèle

Objectif 2.3.1

D'ici 2011, mettre à la disposition de la clientèle un service de renseignements téléphonique et de correspondance mieux adapté aux besoins de la clientèle

Indicateur	Cible	Résultat
Bilan annuel d'implantation		Réalisé
Date d'implantation effective des services	2011	Réalisé

Contexte lié à l'objectif

Afin de mieux informer les citoyens, la Commission souhaite réviser son service téléphonique de renseignements et de correspondance. Les besoins de la clientèle ayant changé, il faut adapter ces services.

Résultats 2010-2011

En lien avec cet objectif du plan stratégique, la Commission a effectué, en mai 2010, le transfert auprès de Services Québec des appels de première ligne provenant de la clientèle. À l'aide des outils mis à sa disposition, Services Québec communique une information de base à la clientèle, autant en matière d'accès à l'information que de protection des renseignements personnels. Les fiches d'information à partir desquelles Services Québec communique les réponses aux clients sont mises à jour au besoin. Les appels nécessitant des connaissances plus approfondies sont relayés directement à la Commission qui voit alors à fournir les réponses appropriées.

De plus, au cours du dernier exercice, la Commission a reformulé certains de ses accusés de réception afin de mieux les adapter aux demandes présentées. Par ailleurs, la refonte du système de gestion des dossiers, visée spécifiquement par l'objectif 3.3.1 de la planification stratégique, sera l'occasion de revoir plus en détail le contenu de l'ensemble de la correspondance acheminée lors du traitement des demandes.

ENJEU 3

Des ressources humaines spécialisées appuyées par des outils performants

ORIENTATION 3

Assurer la performance de la Commission en misant sur la compétence des personnes et l'utilisation judicieuse des technologies

Contexte lié à l'orientation

L'évolution du contexte dans lequel la Commission réalise sa mission implique qu'elle appuie les gens qui y œuvrent et qu'elle leur fournisse des outils leur permettant d'utiliser au mieux leur expertise.

AXE D'INTERVENTION 3.1

Gestion des connaissances et des compétences

Objectif 3.1.1

Mettre en œuvre un plan d'action visant la formation, le développement des compétences, le transfert des connaissances et la reconnaissance au travail

Indicateur	Cible	Résultat
Bilan annuel des activités réalisées dans le cadre du plan d'action		Plan de formation et de développement des compétences appliqué

Contexte lié à l'objectif

Afin de soutenir ses ressources humaines, la Commission souhaite offrir un milieu de travail stimulant et valorisant. Au surplus, la Commission souhaite assurer un meilleur transfert des connaissances, offrir de la formation et développer la polyvalence de son personnel, de ses gestionnaires et de ses membres.

Résultats 2010-2011

Un plan d'action détaillé déterminant les actions à poser ainsi que les échéances de réalisation concernant la mise en œuvre des éléments visés par cet objectif a été déposé en 2010. La Commission a embauché une stagiaire à la maîtrise en relations industrielles, qui a commencé son mandat en avril 2011, afin de travailler exclusivement à l'élaboration de trois politiques, soit une politique sur le transfert des connaissances, une politique pour la formation et le développement des compétences et une politique sur la reconnaissance au travail. Les politiques doivent être terminées, approuvées et en vigueur pour le 31 mars 2012.

AXE D'INTERVENTION 3.2

Communication interne

Objectif 3.2.1

Améliorer les outils de communication interne pour assurer la diffusion efficace des orientations, avis et décisions de la Commission et pour organiser la consultation du personnel, des gestionnaires et des membres relativement aux activités de la Commission

Indicateurs	Cibles	Résultats
Mise en place d'un outil formel de communication interne	Outil de communication mis en place au plus tard le 31 mars 2011	Réalisé
Mesures de consultation du personnel réalisées	1 mesure de consultation : au plus tard le 31 mars 2010	Réalisé
Taux de satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres	Taux de satisfaction du personnel établi au plus tard le 31 mars 2012	Réalisé

Contexte lié à l'objectif

La Commission a comme orientation d'améliorer sa performance. Pour y parvenir, la Commission souhaite parfaire les outils de communication interne pour assurer un meilleur lien entre l'ensemble des employés et des membres, consulter le personnel et établir le taux de satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres.

Résultats 2010-2011

Pour parvenir à mettre en place des moyens de communication interne utiles et appropriés aux besoins des membres et du personnel, la Commission a d'abord dressé un état de situation à l'aide d'une consultation du personnel qui s'est déroulée en mars 2010. Le résultat de ce sondage a fait ressortir le besoin de rafraîchir et d'actualiser le site intranet de l'organisation pour en faire un outil de communication interne efficace et utilisé.

Le mandat de refonte du site intranet de la Commission a été confié à la Direction de l'administration. Pendant plusieurs mois, cette direction s'est affairée à mettre en place un espace dynamique et convivial à l'image des gens de la Commission.

Le nouvel intranet, offert depuis le 31 mars 2011, est maintenant la voie d'information interne privilégiée pour la Commission et a mis fin aux messages électroniques destinés à tous qui embourbaient les boîtes de courriel. Le nouvel outil a déjà fait l'objet d'un sondage de satisfaction auprès des employés de la Commission. La majorité des employés se sont dits « très satisfaits » du nouvel intranet. Des commentaires et des suggestions ont été recueillis afin de parfaire cet outil.

AXE D'INTERVENTION 3.3

Support technologique

Objectif 3.3.1

D'ici 2012, développer et implanter un nouveau système informatisé de gestion des dossiers

Indicateurs	Cibles	Résultats
Bilan annuel d'implantation		Démarches en cours
Date d'implantation effective du système	2012	

Contexte lié à l'objectif

La Commission souhaite se doter d'outils modernes et plus performants afin de remplir sa mission. Un nouveau système de gestion lui permettra d'améliorer le suivi de ses dossiers, passer à un mode numérique de traitement de ceux-ci, raccourcir les délais à l'ouverture, détenir davantage d'informations de gestion en temps réel, faciliter la confection des rôles, se doter d'un nouvel outil de gestion documentaire, de même que la consultation de certains renseignements en ligne par les personnes concernées.

Résultats 2010-2011

Afin de lui permettre de réaliser sa mission avec efficacité, de mettre en place de bonnes pratiques de gestion des technologies de l'information et un meilleur contrôle sur ses activités, la Commission a amorcé le remplacement de son système informatisé de gestion des dossiers par un système intégré des services des tribunaux administratifs (SISTA) en collaboration avec la Commission des lésions professionnelles et la Régie du logement. Cette association a été possible du fait de la similitude des processus des tribunaux administratifs au niveau des activités juridictionnelles. Les spécificités propres à la Commission et les activités de la section de surveillance sont développées et intégrées au projet dans un volet spécifique. Aucune compensation financière n'est demandée à la Commission pour le développement des fonctionnalités génériques de la solution.

La première phase de réalisation du système générique et spécifique a été complétée. Différentes fonctionnalités seront mises en production à compter du mois de mai 2011. Il s'agit de la gestion des documents, des intervenants, des dossiers et des demandes de fonds et une partie des processus. Le déploiement sur tous les postes de travail est prévu à l'automne 2011. La seconde et dernière phase sera réalisée au cours de l'exercice 2011-2012 et déployée à la fin de l'année 2012.

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS AU REGARD DES ENGAGEMENTS

PRIS DANS LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Les engagements de la Déclaration de services aux citoyens de la Commission portent sur :

- **La courtoisie et le respect**
- **L'accessibilité**
- **L'assistance**
- **La célérité**
- **L'impartialité, l'équité et la justification de la décision**
- **L'accès à l'information et la confidentialité**

LES RÉSULTATS

LA COURTOISIE ET LE RESPECT

La Commission s'engage à ce que chaque citoyen soit traité avec courtoisie et respect dans le cadre de ses communications avec le personnel, les gestionnaires et les membres. Lorsque des visiteurs se rendent en personne dans les locaux de la Commission, ils sont accueillis dès leur arrivée. Le personnel en place fournit tout renseignement nécessaire. Lors des conversations téléphoniques, le personnel de la Commission doit s'identifier.

Préalablement au traitement d'un dossier en audience, la Commission s'engage à faire parvenir aux parties un avis de convocation au moins six semaines avant la date prévue pour l'audience. Dans les faits, les avis sont régulièrement expédiés plus de six semaines avant la date prévue de l'audience, ce qui diminue le nombre de demandes de remise et favorise la médiation entre les parties. Il peut arriver que la Commission expédie des avis de convocation dans un délai inférieur à six semaines avant la date d'audience projetée, afin de maximiser le nombre de dossiers portés au rôle.

Au moment des audiences, les membres de la Commission s'engagent à traiter chaque citoyen avec courtoisie et respect, et ce, en vertu du Code de déontologie des membres adopté en décembre 2006. Le Code de déontologie des membres peut être consulté en annexe au présent rapport ainsi que sur le site Internet de la Commission.

L'ACCESSIBILITÉ

La Commission rend disponibles une ligne téléphonique sans frais, un site Internet et une boîte vocale. Des audiences sont tenues dans les différentes régions administratives du Québec. Les audiences peuvent ainsi avoir lieu près du domicile des citoyens concernés.

L'ASSISTANCE

La Commission a confié à Services Québec, en mai 2010, le mandat de répondre aux appels téléphoniques des citoyens demandant de l'information générale la concernant. Les appels de première ligne sont désormais pris en charge par Services Québec et la préposée aux renseignements de la Commission répond aux demandes plus spécifiques.

Globalement, un total de 38 333 appels ont été reçus par la Commission, ce qui représente une légère augmentation par rapport aux 37 922 de l'exercice financier 2009-2010. Dans le cadre de l'entente de service entre la Commission d'accès à l'information et Services Québec, cette dernière a traité 6 907 appels pour la période du 1er mai 2010 au 31 mars 2011.

La Commission rend également disponible un système de réponse vocale interactive (RVI). Ce système donne différents renseignements téléphoniques concernant des sujets d'intérêt les plus fréquemment abordés par la clientèle de la Commission. Au cours du dernier exercice, ce système RVI a traité 25 643 appels, soit une baisse de 19 % par rapport aux 31 780 appels de l'année précédente. Cette diminution s'explique par une augmentation du délai permis par le système vocal pour choisir l'option de joindre la téléphoniste plutôt que de poursuivre avec le système vocal.

Pour leur part, les téléphonistes-réceptionnistes des bureaux de Québec et de Montréal ont répondu à 17 155 appels répartis en 11 372 appels pour le bureau de Québec et 5 783 appels pour le bureau de Montréal. De ces 17 155 appels, 8 372 ont été confiés à la préposée aux renseignements.

Le tableau qui suit illustre la proportion des principaux sujets traités pour l'ensemble des demandes d'information reçues.

Demandes de renseignements en 2010-2011

Principaux sujets traités au cours des demandes de renseignements	**2009-2010** %	**2010-2011** %
Demandes d'accès ou de rectification	33,1	35,9
Collecte, utilisation, conservation et communication de renseignements personnels	20,9	21,7
Plaintes à l'égard d'organismes ou d'entreprises	7,7	3,3
Notion de consentement	5,3	0,5
Utilisation de cartes d'identité	4,9	1,6
Renseignements liés aux dossiers médicaux	4,5	7,2
Renseignements liés au logement	1,9	4,7
Renseignements liés au crédit	1,5	2,0
Renseignements liés aux cameras de surveillance	1,3	0,5
Autres	18,9	22,5
Totaux :	**100**	**100**

Les citoyens intéressés par l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels peuvent également consulter le site Internet de la Commission. On peut notamment y prendre connaissance de modèles de demandes pouvant être adressées à la Commission, aux organismes publics ainsi qu'aux entreprises.

LA CÉLÉRITÉ

Dans le cadre de sa Déclaration de services aux citoyens, la Commission a pris des engagements concernant sa rapidité à répondre aux demandes des citoyens.

Le nombre de demandes de renseignements téléphoniques prises en charge dès leur réception ainsi que le nombre d'appels retournés dans les 24 heures sont représentés dans le tableau qui suit.

Délais de réponse aux appels téléphoniques

Engagement	Indicateur	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011
Répondre le plus rapidement possible aux appels téléphoniques	Nombre de demandes de renseignements téléphoniques prises en charge dès leur réception	56%	45%
Retourner les appels reçus dans la boîte vocale dans les 24 heures	Nombre d'appels retournés dans les 24 heures	61%	75%

D'avril à mai 2010, une seule préposée aux renseignements a dû assurer le retour des appels logés à la Commission avant la mise en place du service de première ligne assumé par Services Québec. Cette période de mise en place et d'ajustement du service a eu un effet sur la prise en charge immédiate des appels reçus. Cependant, il faut préciser que les messages de la boîte vocale proviennent principalement des appels de deuxième ligne, qui ont d'abord été pris en charge par Services Québec. Il s'agit d'appels de complexité supérieure qui demandent un temps de réponse plus long pour la préposée aux renseignements.

Quant aux demandes d'information écrites, la Commission s'engage à répondre dans un délai de trois jours ouvrables à la suite de la réception de demandes d'information générales reçues par courriel, par télécopieur ou par courrier. Les demandes d'information par courriel sont de plus en plus populaires. La Commission a reçu 616 messages électroniques provenant de citoyens, de chercheurs, de responsables d'accès ou d'organismes pour des demandes de renseignements de tous genres. Pour les données recensées concernant le délai de réponse aux courriels, 80 % des courriels ont reçu une réponse dans les trois jours ouvrables.

Par ailleurs, en ce qui concerne les demandes qui requièrent l'ouverture d'un nouveau dossier, la Commission s'engage à en accuser réception dans les dix jours ouvrables de la réception. Au cours de l'exercice 2010-2011, le délai moyen de production de l'accusé de réception a été de 11,3 jours ouvrables. Ce résultat doit être mis en relation avec le fait que la Commission a modifié plusieurs éléments à l'ouverture des dossiers en prévision de l'implantation du nouveau système de gestion. Ainsi, au cours de l'exercice, la Commission a mis en place un processus lui permettant d'obtenir les coordonnées de l'ensemble des tiers impliqués dans les dossiers juridictionnels dans

lesquels les articles 23 et 24 de la Loi sur l'accès sont impliqués. De plus, depuis l'exercice 2010-2011, la Commission inscrit, dans l'accusé de réception, le nom du médiateur qui tentera d'amener les parties à une entente dans les dossiers juridictionnels qui s'y prêtent. La Commission compte sur son nouvel outil de gestion informatique des demandes pour améliorer sensiblement ses délais de production des accusés de réception.

L'IMPARTIALITÉ, L'ÉQUITÉ ET LA JUSTIFICATION DE LA DÉCISION

Tant les membres que le personnel de la Commission s'engagent à faire preuve d'impartialité et d'objectivité dans le traitement de toutes les demandes. Pour les membres, cette obligation est inscrite au Code de déontologie des membres. Lorsqu'une décision est rendue par l'une ou l'autre des sections, elle l'est par écrit et contient les motifs sur lesquels elle s'appuie.

L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA CONFIDENTIALITÉ

La Commission est un organisme public assujetti à la Loi sur l'accès. Elle s'applique à respecter les obligations qui en découlent. Les résultats afférents au traitement des demandes d'accès sont présentés à la partie Les autres exigences du présent rapport.

LES PLAINTES À L'ENDROIT DE LA COMMISSION

La Commission applique sa politique de traitement des plaintes à l'égard des services qu'elle rend à la population. Une plainte peut être présentée à la Commission verbalement ou par écrit. Les plaintes des citoyens sont traitées avec célérité. Elles peuvent être adressées à la Commission par courrier, par téléphone ou par courriel et ce, de façon confidentielle. Le processus de dépôt d'une plainte est indiqué sur le site Internet de la Commission dans la rubrique À propos de nous.

Trente plaintes ont été présentées à l'égard des services rendus par la Commission au cours du dernier exercice. Le délai moyen de traitement de ces plaintes a été de onze jours. Les insatisfactions les plus souvent exprimées portaient, d'une part, sur le manque d'informations détenues par les citoyens quant à l'étendue de leurs droits et obligations découlant de la Loi sur l'accès et de la Loi sur la protection dans le secteur privé et, d'autre part, sur les délais de traitement des dossiers.

Les commentaires exprimés par les citoyens confirment la nécessité, pour la Commission, de procéder à la révision de son site Internet et d'améliorer ses outils de communication destinés à renseigner la population sur ses droits en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels. Ces commentaires incitent également la Commission à poursuivre l'amélioration de son processus d'ouverture des dossiers ainsi que du traitement de ses demandes.

UTILISATION DES RESSOURCES

LES RESSOURCES HUMAINES

Les tableaux qui suivent affichent les données afférentes aux effectifs en place au cours des cinq derniers exercices.

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF AUTORISÉ (ETC) PAR CATÉGORIE D'EMPLOI À LA FIN DES CINQ DERNIERS EXERCICES

Catégories	31 mars 2007	31 mars 2008	31 mars 2009	31 mars 2010	31 mars 2011
Membres	5	5	7	7	7
Cadres	3	3	4	4	4
Professionnels	18	17	20	29	29
Techniciens	10	9	10	12	12
Personnel de bureau	14	14	15	14	14
Total	**50**	**48**	**56**	**66**	**66**

En référence au C.T. 209431 du 26 octobre 2010 concernant l'approche proposée quant aux mesures de réduction de l'effectif pour l'exercice financier 2010-2011, la cible de l'effectif utilisé pour la Commission était de 66 ETC. En 2010-2011, la Commission a utilisé 53,47 ETC. Un écart est présent quant au nombre d'ETC autorisés et au nombre d'ETC utilisés par la Commission. Toutefois, la Commission ne pourrait combler la totalité de cet écart tout en respectant les sommes budgétaires qui lui sont allouées. Pour plus de détails, les résultats financiers de la Commission paraissent dans les pages qui suivent.

EFFECTIF EN POSTE SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI ET LE LIEU DE TRAVAIL

Catégories	31 mars 2007		31 mars 2008		31 mars 2009		31 mars 2010		31 mars 2011	
	Qc	Mtl	Qc	Mtl	Qc	Mtl	Qc	Mtl	Qc	Mtl
Membres	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3
Cadres	2	0	2	1	4	0	4	0	5	0
Professionnels	17	1	19	2	19	6	19	8	24	8
Techniciens	7	1	8	1	9	2	9	1	8	1
Personnel de bureau	9	2	11	3	11	3	10	3	10	3
Total	38	6	43	9	46	13	45	15	49	15
Grand total	**44**		**52**		**59**		**60**		**64**	

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF, AU 31 MARS 2011, PAR UNITÉ ADMINISTRATIVE

	HC	C	P	T	PB	Total	%
Membres et présidence	5	1	4		1	11	17,1
Direction des affaires juridiques		1	10	2	1	14	21,9
Direction de l'analyse et de l'évaluation		2	10	1	1	14	21,9
Direction de l'administration		1	5	3	4	13	20,3
Secrétariat général			3	3	6	12	18,8
Total	**5**	**5**	**32**	**9**	**13**	**64**	**100**

HC : Hors cadres **C :** Cadres **P :** Professionnels **T :** Techniciens **PB :** Personnel de bureau

LA FORMATION ET LE PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

En application de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'oeuvre, la Commission investit dans la formation et le perfectionnement des connaissances de ses membres et de son personnel. Le seuil à respecter afin de se conformer à cette loi est de consacrer annuellement au moins 1 % du montant de sa masse salariale à des fins de formation. Au cours du dernier exercice, une somme équivalant à 2,09 % de la masse salariale de la Commission a été investie dans le perfectionnement de son personnel. Cette baisse de dépenses en formation, comparativement à l'an dernier (3,03 %) s'explique par l'imposition d'une réduction de 25% des dépenses de publicité, de formation et de déplacement, conformément au plan d'action 2010-2014 sur la réduction et le contrôle des dépenses du Secrétariat du Conseil du trésor. Au total, 149,43 jours de formation ont été suivis par le personnel de la Commission, ce qui équivaut à 2,33 jours moyens de formation par employé.

LA PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Au cours de l'année 2010-2011, trois employés réguliers de la Commission d'accès à l'information ont pris leur retraite.

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Comme mentionné au chapitre portant sur les résultats atteints en lien avec la planification stratégique de la Commission, celle-ci a amorcé le remplacement de son système de gestion des dossiers. Ce remplacement a été rendu nécessaire du fait de la désuétude du système actuel. De plus, la Commission a amorcé la numérisation de ses dossiers de mission. Ces démarches visent à faciliter le traitement des demandes et à améliorer l'efficacité de l'organisation. Plus de détails à ce sujet sont inclus au chapitre du présent rapport portant sur les résultats relatifs aux engagements pris dans le Plan stratégique 2009-2012, la refonte du système de gestion faisant l'objet d'un tel engagement.

Au surplus, la planification stratégique de la Commission prévoit également que son site Internet, qui peut être consulté au www.cai.gouv.qc.ca, sera revu, autant dans sa forme que dans son contenu.

DÉPENSES

	2010-2011 Dépenses réelles	2009-2010 Dépenses réelles	Écart Dépenses	%
Rémunération	4 218 711 $	4 087 048 $	131 663 $	3,2%
Fonctionnement				
Loyers	36 724 $	508 156 $	28 568 $	5,6%
Services de transport et de communication	199 514 $	223 121 $	23 607 $-	-10,6%
Services professionnels, administratifs et autres	278 432 $	237 054 $	41 378 $	17,5%
Fournitures et approvisionnement	121 236 $	123 244 $	2 008 $	1,6%
Amortissement des immobilisations	27 339 $	33 197 $	5 858 $-	-17,6%
Total fonctionnement	1 163 245 $	1 124 772 $	38 473 $	3,4%
Total des dépenses	5 381 956 $	5 211 820 $	170 136 $	3,3%
Budget de dépenses[1]	5 820 275 $	6 103 000 $	282 725 $-	-4,6%
Immobilisations				
Acquisitions	294 711 $	70 044 $	224 667 $	
Budget d'investissements	662 000 $	662 000 $	- $	

Les dépenses de la Commission sont stables. Les principaux postes de dépenses, soit les traitements et les loyers, ont subi de légères hausses justifiées par les progressions salariales ainsi que l'augmentation du coût des loyers.

La réduction de 25 % des dépenses de formation, déplacement et publicité explique la réduction des dépenses dans la catégorie "Transport et communications", alors que la prise en charge des appels de première ligne par Services Québec a occasionné une hausse des dépenses dans la catégorie "Services professionnels, administratifs et autres".

Finalement, l'augmentation des acquisitions reflète les investissements faits en lien avec le projet de refonte du système de mission de la Commission.

Note 1. Le budget de dépenses comprend des compressions effectuées en cours d'année, ainsi que des subventions pour l'embauche de personnel étudiant

AUTRES EXIGENCES

ARTICLE 21.1 DE LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS LE SECTEUR PRIVÉ

L'article 21.1 de la Loi sur la protection dans le privé permet à la Commission d'autoriser une personne à recevoir communication de renseignements personnels sur des professionnels, se rapportant à leurs activités professionnelles, sans leur consentement dans la mesure où les critères énoncés à la loi sont rencontrés. La Commission n'a émis aucune autorisation au cours du dernier exercice en vertu de cet article.

Depuis l'entrée en vigueur de cette disposition, les organisations suivantes ont obtenu une autorisation de la Commission : Apaxys Solutions inc., Brogan inc., Groupe PharmaCommunications inc. et IMS du Canada Ltée. Ces autorisations peuvent être consultées sur le site Internet de la Commission. De ces organisations, seules Brogan Inc. et IMS du Canada Ltée se prévalaient encore, au 31 mars 2011, de l'autorisation délivrée par la Commission.

Dans la dernière année, la Commission a été informée de la fusion des activités entre Brogan inc. et IMS du Canada Ltée.

ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Conformément au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (le Règlement sur la diffusion), la Commission atteste la diffusion des documents visés par ce règlement et rend compte du traitement des demandes d'accès à l'information qu'elle a reçues ainsi que ses activités relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels.

DIFFUSION DE L'INFORMATION

En application de ses obligations de diffusion de l'information prévues au Règlement sur la diffusion, la Commission alimente son site Internet des divers éléments prévus à ce Règlement. Plus particulièrement, conformément à l'article 6 de ce Règlement, la Commission transmet à la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ) les nombreuses décisions qu'elle rend dans le cadre de ses activités juridictionnelles. SOQUIJ diffuse par la suite ces décisions sur son site Internet, après que les renseignements personnels aient été rendus anonymes. Dans le cadre de la refonte de son site Internet, la Commission projette effectuer les ajouts à sa section diffusion de l'information plus régulièrement.

DEMANDES D'ACCÈS

Au cours du dernier exercice, vingt-huit demandes d'accès à l'information ont été présentées à la Commission. La Commission a répondu favorablement, en tout ou en partie, à dix-sept de ces demandes.

Nature des demandes d'accès

Documents d'un dossier demandés par une partie impliquée :	10
Documents d'un dossier demandés par un tiers :	5
Documents administratifs :	7
Documents concernant un tiers :	3
Documents confirmant l'existence de dossiers :	3

Deux demandes d'accès ont fait l'objet d'un refus complet. La première de ces demandes a été refusée en application des articles 28, 37 et 39 de la Loi sur l'accès. Le deuxième refus est consécutif au refus de tiers, en application des articles 23 et 24 de la Loi sur l'accès. Aucun de ces refus n'a fait l'objet d'une demande de révision à la Commission. Au surplus, aucune demande n'a nécessité de mesures d'accommodement raisonnable pour permettre au demandeur d'accès d'exercer ses droits.

Les résultats selon le type de réponse obtenue par les demandeurs d'accès sont reproduits ci-après.

Demandes d'accès traitées par la Commission en 2010-2011

Demandes d'accès traitées en 2010-2011	28
Demandes d'accès acceptées totalement	10
Demandes d'accès acceptées partiellement	8
Demandes d'accès refusées	2
Demande d'accès relevant davantage de la compétence d'un autre organisme	1
Documents non détenus par la Commission	7

Demandes d'accès traitées dans un délai de 20 jours : 25

Demandes d'accès traitées dans un délai de 20 à 30 jours : 3

SENSIBILISATION ET FORMATION

La Commission mise évidemment sur les connaissances, la compétence et le comportement responsable de son équipe en matière de protection des renseignements personnels. Afin de maintenir à jour les connaissances de tous, la Commission privilégie la formation et la sensibilisation de son personnel. À cet effet, les membres et le personnel de la Commission ont bénéficié de nombreuses séances de formation portant autant sur l'accès à l'information que la protection des renseignements personnels.

MESURES PRISES POUR RÉPONDRE AUX RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le Vérificateur général du Québec n'a formulé aucune recommandation à l'égard de la Commission dans son dernier rapport à l'Assemblée nationale.

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE

La Commission a adopté une Politique linguistique en 1998 qui respecte la Charte de la langue française. Cette politique a reçu un avis favorable de l'Office québécois de la langue française (OQLF) quant à son contenu. Elle comporte cinq parties :

- La maîtrise du français;
- Les communications institutionnelles, textes et documents;
- Les rapports avec le public;
- La langue de travail;
- La politique d'achat et les mesures connexes.

La Commission n'a reçu aucune plainte concernant l'application de cette politique au cours du dernier exercice et aucune infraction n'a été constatée quant à celle-ci.

Dans le but d'offrir un service de qualité et de favoriser l'utilisation adéquate de la langue française dans les communications internes autant qu'externes, un logiciel de correction grammaticale et d'aide à la rédaction en français a été installé sur tous les postes de travail de la Commission. Ce logiciel est compatible avec le serveur de messagerie et permet une correction des courriels avant l'envoi.

ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DE LA COMMISSION

Adopté en 2006, le Code de déontologie des membres de la Commission d'accès à l'information comporte une section portant sur les devoirs relatifs à la fonction de membre et une autre sur les devoirs généraux du membre. Au cours du dernier exercice, aucune infraction à ce code n'a été relevée. Le Code de déontologie des membres peut être consulté en annexe ainsi que sur le site Internet de la Commission.

ALLÉGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Sur son site Internet, la Commission offre des modèles de lettres visant à simplifier les procédures en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels. Ces modèles visent notamment à faciliter la rédaction de demandes d'accès, de rectification, de révision et d'examen de mésentente.

ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Les tableaux suivants reproduisent les données portant sur la représentativité de différents groupes cibles pour l'exercice 2010-2011. Certains de ces tableaux concernent l'effectif permanent alors que d'autres visent l'ensemble des membres et du personnel.

EMBAUCHE TOTALE AU COURS DE LA PÉRIODE DE 2010-2011

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	5	12	2	7

NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS EN PLACE AU 31 MARS 2011

Effectif total (personnes)	**52**

Le tableau suivant reproduit la représentativité à l'embauche des membres de communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées.

TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2010-2011

Statuts d'emploi	Embauche totale 2010-2011	Nombre d'embauches de membres de groupes cibles en 2010-2011					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi (%)
Réguliers	5						0
Occasionnels	12				1	1	8
Étudiants	2						0
Stagiaires	7						0
Total	**26**				**1**	**1**	**3,8**

Le tableau qui suit reproduit l'évolution globale de l'embauche des trois dernières années des groupes cibles (membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées) par statut d'emploi.

TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI : RÉSULTATS COMPARATIFS

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2008-2009	18 %	7 %	0 %	100 %
2009-2010	33 %	0 %	0 %	67 %
2010-2011	0 %	8 %	0 %	0 %

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

Groupes cibles	31 mars 2009		31 mars 2010		31 mars 2011	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total
Communautés culturelles	5	10 %	5	10 %	3	6 %
Autochtones						
Anglophones						
Personnes handicapées						

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS À LA FIN MARS 2011

Groupes cibles	Membres		Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technicien		Personnel de bureau		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communautés culturelles	2	3,8							1	1,9	3	5,8
Autochtones												
Anglophones												
Personnes handicapées												

Les deux derniers tableaux reproduisent les données portant sur l'embauche des femmes en 2010-2011 en fonction du statut d'emploi ainsi que sur la représentativité totale des femmes occupant un poste permanent en fonction du niveau d'emploi au 31 mars 2011.

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2010-2011 PAR STATUT D'EMPLOI

	Régulières	Occasionnelles	Étudiantes	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	4	11	2	6	23
Nombre total de personnes embauchées	5	12	2	7	26
Pourcentage %	80	92	100	86	89

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2011

	Membres	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Nombre total d'employés réguliers	5	5	26	7	9	52
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	4	1	18	4	9	36
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	80 %	20 %	69 %	57 %	100 %	69 %

DÉVELOPPEMENT DURABLE ET CHANGEMENTS CLIMATIQUES

La Commission n'est pas assujettie à la Loi sur le développement durable. Tout de même, les employés et les membres de la Commission posent quotidiennement des gestes concrets en matière de développement durable comme l'utilisation de tasses à café réutilisables, le recyclage de plusieurs matières, les impressions recto verso et une utilisation répandue des transports en commun dans les déplacements effectués dans le cadre du travail.

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

Le 19 mars 2009, dans le cadre du budget 2009-2010, le gouvernement du Québec rendait publique la Politique de financement des services publics.

La Commission poursuit ses travaux afin de déterminer quels sont les services qu'elle rend qui auraient pu faire l'objet d'une tarification. Présentement, la Commission n'exige aucun tarif pour les services qu'elle rend.

DIRECTIVE SUR LA GESTION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

La Commission n'a qu'un seul projet de développement informatique en cours, soit le développement de son nouveau système de gestion des dossiers, abordé plus en détails au chapitre du présent rapport portant sur son plan stratégique 2009-2012. Les coûts qui y sont associés ainsi que les délais sont en contrôle. En date du 31 mars 2011, 420 k$ ont été investis dans ce projet.

NOUVELLES RÈGLES POUR LES BONIS AU RENDEMENT

En vertu du décret 370-2010 entré en vigueur le 26 avril 2010, la Commission doit rendre compte des bonis versés au cours de l'exercice 2010-2011 pour la période d'évaluation du rendement allant du 1er avril 2009 au 31 mars 2010. Les résultats apparaissent dans le tableau ci-après.

Bonis versés au cours de l'exercice 2010-2011 pour la période du 1er avril 2009 au 31 mars 2010.

	Nombre de bonis au rendement	Montant total ($)
Cadres	1	7485 $
Cadre juridique	1	3101 $
Titulaire d'un emploi supérieur à temps plein	0	
Total	**2**	**10 586 $**

En conformité avec le décret ci-haut mentionné, aucun ajustement variable du traitement pour la progression dans l'échelle de traitement n'a été accordé aux titulaires d'un emploi supérieur à temps plein de la Commission, de même qu'aucun boni au rendement n'a été versé.

La Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette prévoit qu'aucun boni fondé sur le rendement ne peut être accordé aux cadres et aux cadres juridiques au cours des exercices financiers 2010-2011 et 2011-2012.

ANNEXE I

LA LISTE DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION EN 2010-2011

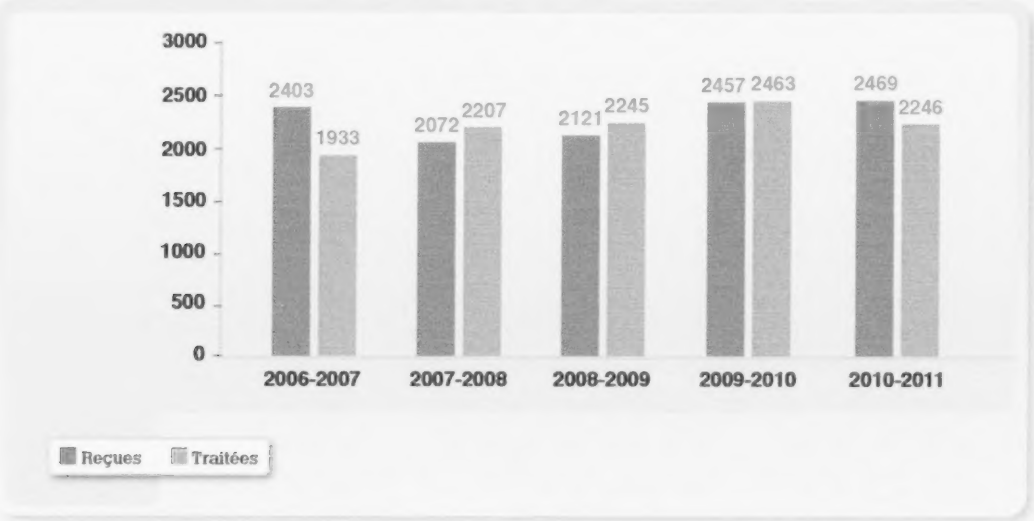
DEMANDES	REÇUES	TRAITÉES[1]
Demandes de révision sur l'accès aux documents (secteur public)	934	765
Demandes de révision sur l'accès aux renseignements personnels (secteur public)	535	489
Demandes de révision sur la rectification de renseignements personnels (secteur public)	40	48
Demandes de révision formulées par un tiers (secteur public)	4	5
Requêtes pour demandes abusives (secteur public)	52	64
Demandes d'examen de mésentente sur l'accès aux renseignements personnels (secteur privé)	241	235
Demandes d'examen de mésentente sur la rectification de renseignements personnels (secteur privé)	39	36
Requêtes pour demandes abusives (secteur privé)	1	0
Avis	40	32
Demandes d'autorisation d'accès à des fins de recherche (secteur public)	183	153
Demandes d'autorisation d'accès à des fins de recherche (secteur privé)	6	4
Plaintes (secteur public)	57	45
Plaintes (secteur privé)	84	91
Demandes d'information (secteur public)	126	143
Demandes d'information (secteur privé)	47	52
Demandes en biométrie	9	10
Inspections	17	14
Activités de promotion	5	7
Activités administratives	49	53
TOTAL	**2469**	**2246**

[1] Les chiffres contenus dans cette colonne comprennent des dossiers qui étaient en traitement au début de l'année financière, soit le 1er avril 2010

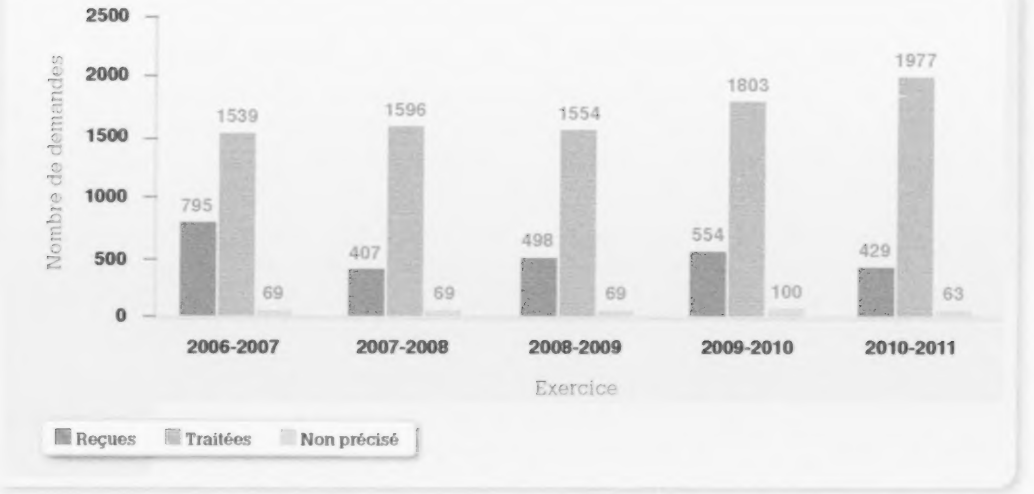
ANNEXE II

Tableaux statistiques complémentaires des activités de la Commission

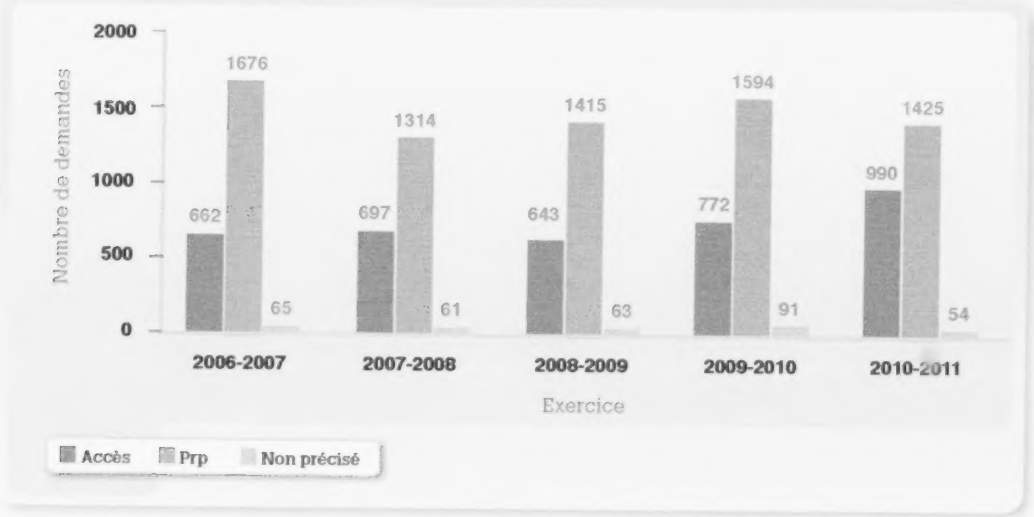
Évolution annuelle du nombre de demandes dans toutes les catégories d'activités



Évolution annuelle du nombre de demandes reçues par secteur



Évolution annuelle du nombre de demandes reçues par sujet



ANNEXE III

Code de déontologie des membres de la Commission d'accès à l'information

CODE DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1, a. 110.1 et 112)

SECTION I

Dispositions générales

1. Le membre est tenu de respecter les règles déontologiques prescrites à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1) et au présent code.

SECTION II

Devoirs relatifs à la fonction du membre

2. Le membre exerce ses fonctions avec attention, dignité et intégrité.
3. Le membre exerce ses fonctions en toute indépendance, notamment hors de toute ingérence.
4. Le membre doit, de façon manifeste, être impartial et objectif.
5. Le membre fait preuve de respect et de courtoisie à l'égard des personnes qui se présentent devant lui tout en exerçant l'autorité requise pour la bonne conduite de l'audience.
6. Le membre préserve l'intégrité de la Commission et en défend l'indépendance, dans l'intérêt supérieur de la justice.
7. Le membre s'acquitte consciencieusement et de façon diligente des devoirs de ses fonctions.
8. Le membre respecte le secret du délibéré.
9. Le membre est tenu au respect du caractère confidentiel de l'information qu'il obtient et à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions.
10. Le membre prend les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

SECTION III

Devoirs généraux du membre

11. Le membre s'abstient de se trouver dans une situation de conflit d'intérêts ou susceptible de porter atteinte à la dignité de sa charge ou de discréditer la Commission;

12. Le membre fait preuve de réserve et de prudence dans son comportement public;

13. Le membre fait preuve de neutralité politique et ne se livre à aucune activité politique de nature partisane incompatible avec l'exercice de ses fonctions.

14. Le membre divulgue auprès du président de la Commission tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise et qui est susceptible de mettre en conflit son intérêt personnel et les devoirs de sa charge.

15. Le membre peut exercer à titre gratuit des fonctions dans des organismes sans but lucratif, dans la mesure où elles ne compromettent ni son impartialité ni l'exercice utile de ses fonctions.

16. Sont toutefois incompatibles avec l'exercice de ses fonctions :

    1° le fait de solliciter ou de recueillir des dons, sauf s'il s'agit d'activités restreintes à caractère communautaire, scolaire, religieux ou familial qui ne compromettent pas les autres devoirs imposés par le présent code;

    2° le fait d'associer son statut de membre de la Commission aux activités mentionnées au paragraphe 1;

    3° le fait de participer à des organisations susceptibles d'être impliquées dans une affaire devant la Commission.

Adopté le 14 décembre 2006

ANNEXE IV

Sommaire du Plan stratégique 2009-2012

MISSION

Promouvoir l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels dans les secteurs public et privé, en assurer la surveillance et décider des demandes de révision et d'examen de mésentente qui lui sont présentées.

VISION

La Commission se distingue par l'excellence de son expertise, sa performance et son influence.

ENJEUX	ORIENTATIONS	AXES
Le développement des connaissances des citoyens, des entreprises et des organismes à l'égard de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels	1. Faire connaître promouvoir et appliquer les principes d'accès aux documents des organismes publics et de protection des renseignements personnels partout au Québec	1.1 Information en ligne
		1.2 Activités de communication ciblées
		1.3 Activités d'inspection
Des activités juridictionnelles et de surveillance opportunes et de qualité	2. Offrir des services de qualité répondant aux attentes de la clientèle	2.1 Traitement des dossiers juridictionnels
		2.2 Traitement des dossiers de surveillance
		2.3 Communication avec la clientèle
Des ressources humaines spécialisées appuyées par des outils performants	3. Assurer la performance de la Commission en misant sur la compétence des personnes et l'utilisation judicieuse des technologies	3.1 Gestion des connaissances et des compétences
		3.2 Communication interne
		3.3 Support technologique

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES
1.1.1 Actualiser et améliorer le site Internet de la Commission de façon à mieux informer les citoyens	• Pourcentage du site Internet révisé • Nombre d'accès au site Internet de la Commission	• 100 % d'ici 2011
1.2.1 Promouvoir la protection des renseignements personnels auprès des clientèles cibles, dont les jeunes et dans le secteur de la santé, ainsi que l'accès à l'information, notamment dans les débats publics	• Activités de promotion réalisées • Interventions dans des débats publics	• Au moins 2 activités annuellement
1.3.1 Dans l'objectif de prévention et de promotion, intensifier les activités d'inspection concernant la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information, puis en assurer le suivi	• Nombre et portée des inspections réalisées • Pourcentage de suivis effectués	• 20 inspections annuellement • 100 %
2.1.1 Mettre en place des rôles d'audiences particuliers, notamment en fonction de l'objet des demandes ou des régions concernées	• Nombre de rôles d'audiences particuliers	• 2 rôles d'audiences particuliers par année
2.1.2 D'ici 2012, réduire de 20 % le délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels réglés par les parties en médiation, par rapport à l'année 2008-2009	• Variation du délai moyen de traitement	• 20 % du délai moyen de traitement
2.1.3 D'ici 2012, accroître de 20 % le nombre de dossiers juridictionnels réglés par les parties en médiation, par rapport à l'année 2008-2009	• Variation du nombre de dossiers	• 20 % du nombre de dossiers
2.2.1 D'ici 2012, traiter les demandes d'autorisation de recevoir communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique dans un délai maximum de 4 mois dans 90 % des cas	• Délai de traitement	• Délai maximum de 4 mois (90 % des cas)
2.2.2 D'ici 2012, traiter les demandes reçues à titre de plaintes dans un délai maximum de 10 mois dans 80 % des cas	• Délai de traitement	• Délai maximum de 10 mois • (80 % des cas)
2.3.1 D'ici 2011, mettre à la disposition de la clientèle un service de renseignements téléphonique et de correspondance mieux adapté aux besoins de la clientèle	• Bilan annuel d'implantation • Date d'implantation effective des services	
3.1.1 Mettre en oeuvre un plan d'action visant la formation, le développement des compétences, le transfert des connaissances et la reconnaissance au travail	• Bilan annuel des activités réalisées dans le cadre du plan d'action	
3.2.1 Améliorer les outils de communication interne pour assurer la diffusion efficace des orientations, avis et décisions de la Commission et pour organiser la consultation du personnel, des gestionnaires et des membres relativement aux activités de la Commission	• Mise en place d'un outil formel de communication interne • Mesures de consultation du personnel réalisées • Taux de satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres	• Outil de communication mis en place au plus tard le 31 mars 2011 • mesure de consultation : au plus tard le 31 mars 2010 • Taux de satisfaction du personnel établi au plus tard le 31 mars 2012
3.3.1 D'ici 2012, développer et implanter un nouveau système informatisé de gestion des dossiers	• Bilan annuel d'implantation • Date d'implantation effective du système	